



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Opinnäytetyö

Kokonaisvaltainen hyvinvointikonsepti

Talasma, Jani

2013 Laurea Otaniemi

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Otaniemi

Kokonaisvaltainen hyvinvointikonsepti

Talasma Jani
Liko, Yamk
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2013

Jani Talasma

Kokonaisvaltainen hyvinvointikonsepti

Vuosi 2013

Sivumäärä 63

Tämä toiminnallinen opinnäytetyö on toteutettu Kasvuyrittäjyys YAMK-opintoihin liittyvänä päättötyönä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa kokonaisvaltainen hyvinvointikonsepti kohdeyritykselle. Opinnäytetyöraportin kirjoittamisessa on hyödynnetty salapoliisimetodologiaa. Asiakaslähtöinen hyvinvointipalvelujen kokonaisuus rakentuu humanistisen ihmiskäsityksen, tehtyjen havaintojen ja vankan ammat-tiosaamisen pohjalle. Konseptia muokataan palvelumuotoilun keinoin toimintaympäristön muuttuessa vastaamaan asiakkaiden kulloiseenkin tarpeeseen. Hyvinvointikonsepti ja sen kehittäminen alkoi toimintaympäristössä tapahtuvien muutosten havaitsemisesta ja tarkastelusta. Väestön ikärakenteen muutos kohti seniorivaltaisuutta sekä yhä kasvava hyvinvointipalveluiden kuluttamisen trendi on yhteiskunnassa selkeästi nähtävissä.

Kehiteltä hyvinvointikonsepti muodostuu kolmesta moduulista. Moduulit ovat fyysisen-, psyykinen - ja taloudellinen hyvinvointi. Yhdessä ne muodostavat kokonaisvaltaisen hyvinvointikonseptin, joka huomioi ihmisen kokonaisvaltaisesti juuri sellaisena kuin hän on. Fyysisen hyvinvoinnin sisältöön kuuluvat liikunta, lepo, ravinto ja uni. Psyykkisen hyvinvoinnin osiossa keskitytään mieliala -, mielikuva - ja keskittymisharjoituksiin. Sijoittamista, säästämistä ja taloudellista perusturvaa tarkastellaan taloudellisen hyvinvoinnin osiossa. Kokonaisuudesta saavutetaan kilpailuetua, sillä muilla palvelun tarjoajilla ei ole vastaavaa kokonaisuutta. Suurimpana syynä on sijoitustoiminnan luvanvaraisuus. Muina hyötyinä kokonaisuuden toteutus tuo mukanaan alentuneen kontaktihinnan, suuren lisämyyntipotentiaalin sekä taloudellista vakautta kohdeyritykseen.

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä, koska produktina on konsepti - tuote, joka nivoo yhteen teorian ja ammatilliset käytänteet luoden jotain uutta tai uudenlaista. Toiminnallinen opinnäytetyö tähtää uuden tiedon tuottamiseen, ohjeistukseen tai muuhun ammatillisten käytänteiden kehittämiseen. Valitun menetelmän perusteella aineistonkeruu on toteutettu enemmän toiminnallista laatua koskevana kuin tutkimuksellisesta otetta painottavana. Edellisestä johtuen myös aineiston analyysi tähtää enemmänkin toiminnallisuuden arviointiin tai tarkasteluun kuin metodologiseen analyysiin.

Opinnäytetyön tulokset esitetään ja niitä tarkastellaan toiminnallisen laadun näkökulmasta. Toiminnallisen laadun arvioinnin osana ovat palvelumuotoilu ja sen hyödyntäminen sekä johtamiskäytännöt syväjohtamisen mallia mukaillen. Samojen teorioiden pohjalta arvioidaan myös kehittämistarpeita yksilön ja yrityksen näkökulmasta.

Asiasanat: kokonaisvaltainen hyvinvointi, salapoliisimetodologia

Jani Talasma

The Concept of Holistic Wellbeing

Year	2013	Pages	63
------	------	-------	----

This thesis is implemented as a part of a growth business program in Laurea University of Applied Sciences. The purpose of the thesis is to produce a concept of total wellness to a client. The thesis is presented from the perspective of detective method. The customer oriented wellbeing concept is based on the humanistic concept of a human being, observations and solid professional skills. The concept is modified according to service design ideology to meet the changing needs of customers and to meet the changes in the operating environment. Observations and analysis in the operating environment were the starting point of the project of wellbeing concept and its development. Age structure of the population is changing towards a majority of senior citizens and consumption of wellbeing services is growing.

The holistic concept of wellbeing consist three modules: physical , psychological and economical wellbeing. These modules form the concept of holistic wellbeing. All modules combined deals with a human being in the way he is. The contents of physical wellbeing module are physical training, rest, nutrition and sleep. The psychological modul focuses on mood, mental and concentration practices. Investment, saving and financial trust are the main objects in the financial module. The fact that there are no similar concepts available makes the concept special. The flexibility to meet the changing variety of needs of the clients is a competitive edge. This wellbeing concept contains the kind of entity that lowers the contact prices, enables larger sales potential and creates economic stability to the client.

This thesis is conducted as a functional study. The outcome is a product that combines theory and professional practices in all of the three areas mentioned above and thus creates something new and innovative. A functional thesis aims to create new knowledge, guidelines and develop professional methods. The data is collected by emphasizing more its functional quality than methodological details. In addition to that the analysis is mainly based on functionality and practical issues rather than strictly following a certain methodology.

The results of the thesis are presented from the perspective of functional quality. The evaluation is carried out by using service design and its ideology as well as deep lead model as criteria. The same criteria are used to assess the needs of development on the individual level and on the level of the client company.

Keywords detective method, holistic wellbeing

Sisällys

1	Johdanto	
2	Salapoliisimetodi opinnäytetyön strategisena valintana	8
3	Total Wellness kokonaisvaltainen hyvinvointikonsepti	9
3.1	Fyysinen hyvinvointi moduuli	13
3.1.1	Yrityksen kuvaus	13
3.1.2	Yrityksen historia ja nykytila	14
3.1.3	Fyysisen hyvinvointimoduulin tavoitteet	14
3.1.4	Fyysisen hyvinvointimoduulin kriittiset tekijät	14
3.1.5	Yhtiön omistussuhteet	15
3.1.6	Fyysisen hyvinvointimoduulin tuotteet ja palvelut	15
3.1.7	Fyysisen hyvinvointimoduulin tutkimus ja kehitystyö	16
3.1.8	Fyysisen hyvinvointimoduulin tuotanto	16
3.1.9	Uudet tuotteet osana fyysistä hyvinvointimoduulia	17
3.1.10	Fyysisen hyvinvointimoduulin markkinat	17
3.1.11	Fyysisen hyvinvointimoduulin toimiala-analyysi	17
3.1.12	Fyysisen hyvinvointimoduulin markkina-analyysi	18
3.1.13	Kilpailija-analyysi	18
3.1.14	Markkinointi, strategiat ja myynti	19
3.1.15	Fyysisen hyvinvointimoduulin esittely	19
3.1.16	Fyysisen hyvinvointimoduulin kehittäminen	19
3.1.17	Fyysisen hyvinvointimoduulin johtaminen	20
3.1.18	Fyysisen hyvinvointimoduulin operaatiot	20
3.1.19	Fyysisen hyvinvointimoduulin talous ja resurssien tarve	21
3.2	Psyykkinen hyvinvointimoduuli	21
3.2.1	Psyykkisen hyvinvointimoduulin tavoitteet	22
3.2.2	Psyykkisen hyvinvointimoduulin kriittiset tekijät	22
3.2.3	Psyykkisen hyvinvointimoduulin tuotteet ja palvelut	22
3.2.4	Psyykkisen hyvinvointimoduulin tutkimus ja kehitystyö	23
3.2.5	Psyykkisen hyvinvointimoduulin tuotanto	23
3.2.6	Psyykkisen hyvinvointimoduulin uudet tuotteet	24
3.2.7	Psyykkisen hyvinvointimoduulin markkinat	24
3.2.8	Psyykkisen hyvinvointimoduulin toimiala-analyysi	24
3.2.9	Psyykkisen hyvinvointimoduulin markkina-analyysi	24
3.2.10	Psyykkisen hyvinvointimoduulin kilpailija-analyysi	25
3.2.11	Markkinointi, strategiat ja myynti	25
3.2.12	Psyykkisen hyvinvointimoduulin esittely	26
3.2.13	Psyykkisen hyvinvointimoduulin kehittäminen	26
3.2.14	Psyykkisen hyvinvointimoduulin johtaminen	26

3.2.15	Psyykkisen hyvinvointimoduulin operaatiot	26
3.2.16	Psyykkisen hyvinvointimoduulin talous ja resurssien tarve	27
3.3	Taloudellisen hyvinvoinninmoduuli	27
3.3.1	Taloudellisen hyvinvointimoduulin tavoitteet	28
3.3.2	Taloudellisen hyvinvointimoduulin kriittiset tekijät	28
3.3.3	Taloudellisen hyvinvointimoduulin tuotteet ja palvelut	28
3.3.4	Taloudellisen hyvinvointimoduulin tutkimus ja kehitystyö	28
3.3.5	Taloudellisen hyvinvointimoduulin tuotanto ja uudet tuotteet	29
3.3.6	Taloudellisen hyvinvointimoduulin uudet markkinat	29
3.3.7	Taloudellisen hyvinvointimoduulin toiminta-analyysi	30
3.3.8	Taloudellisen hyvinvointimoduulin markkina-analyysi	30
3.3.9	Taloudellisen hyvinvointimoduulin kilpailija-analyysi	30
3.3.10	Markkinointi, strategiat ja myynti	30
3.3.11	Taloudellisen hyvinvointimoduulin esittely	31
3.3.12	Taloudellisen hyvinvointimoduulin kehittäminen	31
3.3.13	Taloudellisen hyvinvointimoduulin johtaminen	31
3.3.14	Taloudellisen hyvinvointimoduulin operaatiot	31
3.3.15	Taloudellisen hyvinvointimoduulin talous ja resurssien tarve	32
4.	Kokonaisvaltaisen hyvinvointikonseptin kehittäminen	32
5.	Kokonaisvaltaisen hyvinvointikonseptin keskeiset käsitteet	36
5.1	Hyvinvointi	37
5.2	Yhteiskunnallinen hyvinvointi ja onnellisuus	43
5.3	Työhyvinvointi	44
5.4	Ikääntyvän väestön hyvinvointi	45
5.5	Hyvinvointikonsepti palveluliiketoimintana	46
5.6	Hyvinvointikonseptin asiakaslähtöisyyden kehittäminen palvelumuotoilun keinoin	47
5.7	Transformatiivinen johtaminen osana hyvinvointikonseptia	50
6.	Kokonaisvaltaisen hyvinvointikonseptin kehittämistyön lähtökohdat	52
7.	Pohdinta	53
7.1	Henkilökohtaisten kehittämistarpeiden analysointi	56
7.2	Liiketoiminnan ja oman yrittäjyyden jatkokehittäminen	57
	Lähteet	58
	Liitteet	63

1. Johdanto

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa kokonaisvaltainen hyvinvointikonsepti YAMK-opintoihin liittyvänä päättötyönä. Tuotetun hyvinvointikonseptin tavoitteena on mallintaa hyvinvointialan yritystoimintaa, jossa yhdistyvät fyysinen -, psyykkinen - sekä taloudellinen hyvinvointi. Ajatus sai alkunsa yrityksen nykyisten liiketoimintojen yhdistämisestä yhdeksi suuremmaksi kokonaisuudeksi - sellaiseksi, joka jo itsessään on kilpailuetu alati kovenevassa kilpailussa. Hyvinvointikonseptin kohderyhmistä nostetaan esiin erityisesti ikääntyneet sekä työikäiset. Yritykset voivat hyödyntää kehiteltävää konseptia henkilöstön työkyvyn ylläpitämiseen sekä työhyvinvoinnin tukemiseen ja henkilöstön sitouttamiseen. Konseptin mukainen kokonaisuus soveltuu myös monelle muulle kuluttajaryhmälle. Konseptoinnin aikana suunnitellaan sekä käynnistetään kyseisen mallin mukaista uutta toimintaa, joka antaa yritykselle mahdollisuuden uuden oppimiseen ja kehittämiseen (Kettunen 2009; Pelin 2009; Ruuska 2006).

Opinnäytetyön tilaajana toimii Talasma Oy. Tilaaja voi hyödyntää opinnäytetyön tuotosta eli kehittämistehtävää kehittäessään toimintaansa. Projektipäällikkönä ja opinnäyteraportin kirjoittajana toimii sama henkilö. Raportti on kirjoitettu salapoliisimetodologiaa (Suomala, Taatila, Siltala ja Keskinen 2005; Hintikka 1998; Paavola 1998) hyödyntäen. Hyvinvointikonseptin kehittämisprosessi kuvataan siten, että lukija voi seurata salapoliisimaista etenemistä lopputuloksesta kehittämistyön ideointivaiheeseen saakka. Opinnäytetyössä kuvataan kokonaisvaltaisen hyvinvointikonseptin kehittämisen projekti tavoitteineen ja päämäärineen (Kettunen 2009; Pelin 2009; Ruuska 2006). Kehittämisen taustalla on kasvavan tarpeen eli mahdollisuuden tunnistaminen ja tarjonnan muokkaaminen kysyntää vastaavaksi. Kukin yksittäinen konseptin osa-alue on kirjoitettu auki lyhyehkön liiketoimintasuunnitelman muotoon. Osa-alueita yhdistäviä ja mahdollisia synergiaa aikaansaavia tekijöitä etsittiin toiminnan tueksi. Lopullisessa konseptissa liiketoiminta-alueet voivat toimia omina yksittäisinä moduuleinaan ja olla sellaisinaan kannattavia liiketoiminnallisesti, mutta yhdistettäessä kaikki kolme yhdeksi paketiksi syntyy jotain, joka on enemmän kuin osiensa summa. Opinnäytetyössä kuvatun kehittämistyön tulokset ovat konkreettisesti nähtävissä seuraavien vuosien aikana (Kettunen, S. 2009; Pelin, R. 2009; Ruuska, K. 2006).

2 Salapoliisimetodi opinnäytetyön strategisena valintana

Tieteenfilosofiaan ja tutkimukselliseen perinteeseen on totuttu liittämään sekä induktivistinen että hypoteettis-deduktiivinen malli teoreettisen ajattelun taustalla. Induktivismi etenee yksityiskohdista tehdyistä havainnoista yleistykseen. Teoriaa luodaan todellisuudesta kerättyä tutkimusaineistoa analysoimalla ja käsitteellistämällä. Hypoteettis-deduktiivinen kaava perustuu erilaisten hypoteesien testaukselle. Testaus takaa tutkimuksen tulosten luotettavuuden. (Eskola 1981.)

Peirce (1839-1914) esitti kahden tutkimusmetodologisen logiikan rinnalle tarvittavan myös kolmatta menetelmää, abduktiota. Peircen mukaan abduktiolla tarkoitetaan päättelyä, jonka avulla etsitään oletusta eli hypoteesia selittämään olemassa olevaa ilmiötä. (Paavola 1998.) Abduktiota voidaan käyttää tutkimuksellisena päättelymenetelmänä ja se voidaan rinnastaa salapoliisin toimintaan (Hintikka 1998; Paavola 1998). Salapoliisi toimii erilaisten vihjeiden perusteella päästäkseen tavoitteeseensa eli rikoksen ratkaisemiseen. Abduktiivinen päättely mahdollistaa ideoiden eli hypoteesien etsinnän. Ilman niitä tutkimuksella ei olisi lähtökohtaa (Paavola 1998). Hintikka & Hintikka (1983) kuvaavat uuden tiedon tuottamisen tapahtuvan salapoliisimetodologiaa käyttäen. Heidän mukaansa loogisen päättelyn prosessiin voidaan yhdistää myös sen aikana saatua lisäinformaatiota.

Suomala ym. (2005) ovat tarkastelleet salapoliisimetodologiaa innovaatiotutkimuksen strategiana. Luovassa innovaatioprosessissa hyödynnetään sekä sisäisiä että ulkoisia resursseja. Yksilöt toimivat sekä rationaalisen ajattelun että emotioidensa suuntaisesti. Innovaatioprosesseihin vaikuttavat vahvasti yksilön tai ryhmän lisäksi yhteiskunnalliset, organisatoriset sekä kulttuuriset tekijät. Ajatteluprosessiin liittyy aina vuorovaikutus ympäröivän todellisuuden ja sosiaalisten verkostojen kanssa. Uuden keksimisen ja toisaalta tieteellisen loogisen ajatteluprosessin välillä on Suomalaisen ym. (2005) mukaan kuilu. Keksiminen nähdään mystisenä, kun taas tieteellinen tutkimus on systemaattista ja tarkkaan kuvattua.

Thagard ja Shelley (1997) esittävät neljä väittämää, joiden mukaan keksimisprosessin päättelyssä on kyse vahvemmin psykologisesta mentaalimallista kuin loogisesta päättelystä. Hypoteesit eli perusolettamukset sekä selitykset ovat usein monitasoisia ja kerroksittaisia. Keksimisen yhteydessä luodaan uusia käsitteitä. Päättelyprosessissa kehittämistyön perustana olevat teoriat saattavat osoittautua vääriksi, jolloin kehit-

täminen tai keksiminen tapahtuu vuoropuheluna näytön ja selitysten välillä. Viimeisenä tieteellinen selittäminen sisältää epävarmuustekijöitä, eivätkä kehittämistyöhön liittyvät havainnot yksistään pysty selittämään prosessiin kuuluvia ilmiöitä. Abduktiivinen päättely on lähempänä edellä kuvattua mallia. Keksimiseen ja kehittämistyöhön vaikuttavat teoreettisen tiedon lisäksi monet havainnot, tunteet, aistimukset ja virikkeet. (Suomala ym. 2005.)

Stevensin ja Burleyn (1997) mukaan taloudellisen innovaation tutkiminen tulee aloittaa innovaatiosta joka on havaittu eli jo toteutuneesta innovaatiosta. Tarkoituksena on selvittää innovaation syntyyn johtaneet seikat ja tapahtumat sekä haastatella henkilöitä jotka ovat olleet osallisina innovaation syntyyn. Thagardin (1999) mukaan käytännön tarve, uteliaisuus, yllättävä havainto tai serindipisyys, asia tai ilmiö jota tutkija pitää tutkimisen arvoisena, vaikuttavat tutkimusidean syntymiseen. Thagard (2000) väittää yksilön muodostavan tai pyrkivän muodostamaan yhtenäisen tulkinnan toiminnasta tai tapahtuneesta ja tämän muodostuneen tulkinnan ohjaavan toimintaa. Yhtenäisen tulkinnan muodostukseen vaikuttavat useat kognitiiviset elementit, joiden välillä vallitsee keskinäinen suhde. Innovoinnissa on kyse siitä, mitä päättelyn ja lisäkysymysten avulla muodostunutta informaatiota käytetään ja minkä tiedon, havainnon tai muun seikan innovaattori katsoo vievän kohti tavoitetta. Salapoliisimetodin käytöllä pyritään tekemään edellä kuvattu abduktiivinen päättelyketju, jonka tavoitteena on paljastaa innovoinnin aikana tapahtuneet päätelmät sekä idean alkulähde. (Thagard 2000.) Tässä opinnäytetyössä salapoliisimetodi näkyy todellisuuden ja nykytilanteen tulkintoina, esille tuotuina tosiasioina ja esiin nostettuina havaintoina sekä näistä muodostuneesta kokonaiskuvasta, joka on ohjannut toimintaa sekä abduktiivista päättelyketjua toteutuneesta innovaatiosta idean alkulähteille saakka.

Salapoliisimetodi on kuvattu tässä kappaleessa ja opinnäytetyö on kirjoitettu kronologisesti ja teoreettisesti salapoliisimetodia mukaillen. Opinnäytetyön seuraavissa luvuissa kyseistä metodia ei enää uudelleen avata. Salapoliisimetodi ilmenee tässä opinnäytetyössä tarkastelunäkökulmana, joka etenee lopputuotoksesta, valintojen ja johtopäätösten kautta kohti ajatusta, josta kaikki sai alkunsa.

3 Total Wellness -kokonaisvaltainen hyvinvointikonsepti

Toiminnan lähtökohtana ja johtoajatuksena on saavuttaa hyvinvointia kolmella merkittävimmällä hyvinvoinnin osa-alueella. Nämä ovat fyysinen -, psyykkinen - ja talou-

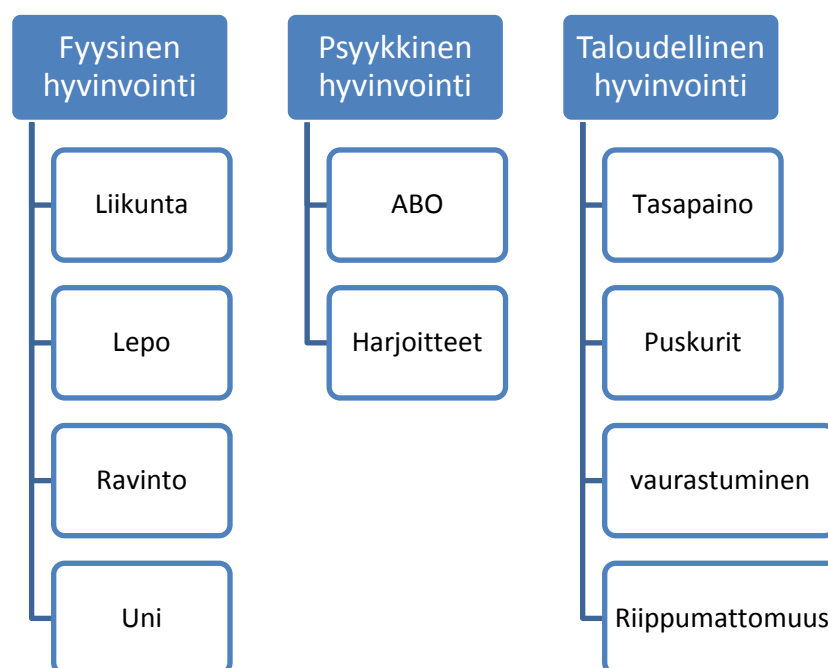
dellinen hyvinvointi. Mainitut hyvinvoinnin alueet kattavat kaikkein eniten keskinäisiä vaikutussuhteita omaavat osa-alueet. Johtuen konseptin kokonaisvaltaisuudesta ja sen totaalisen ylivoimaisesta hyvinvoinnin kattavuudesta kutsutaan sitä nimellä TOTAL WELLNESS. Konseptin mukaista toimintaa voidaan skaalata vapaasti yksilöohjauksesta aina suuriin ryhmiin. Kaikissa toteutusmuodoissa on aina mukana yksilöllisiä tarpeita kartoittavia osioita. TOTAL WELLNESS -konsepti voidaan toteuttaa asiakkaan toiveiden mukaisesti yksi tai useampi moduuli kerrallaan. Konsepti on avattu case -tyyppisenä liiketoimintasuunnitelmana, jossa kustakin moduulista on esitetty itsenäinen liiketoimintasuunnitelmansa.

TOTAL WELLNESS -konseptin fyysisen hyvinvoinnin moduuli on jaettu neljään (4) alakategoriaan. Nämä kategoriat ovat liikunta, lepo, ravinto ja uni. Liikunnalla tarkoitetaan tässä yhteydessä tarkoituksellista, lihasrasitusta aikaansaavaa suoritusta. Tämä tarkoittaa urheilua, hyötyliikuntaa ja kaikkea sellaista tekemistä joka saa aikaan lihasrasitusta ja sykkeen kohoamista. Levolla tarkoitetaan lihaslepoa eli tilaa, jossa lihas pääsee palautumaan ja lihaksen energiavarastot täydentymään. Levon aikana on tarkoitus saada myös mahdolliset maitohapot poistumaan lihaksesta. Ravintoon on kiinnitetty huomiota niin määrässä, laadussa kuin myös ruokailun rytmissä ja ruokailun mahdollisuutta sosiaalisena tapahtumana korostetaan. Uni on erotettu omaksi kategoriakseen, koska unen vaikutukset kehon ja mielen toimintaan ovat moninaiset, eivätkä ne rajoitu pelkään lihaslepoon.

Psyykkisen moduulin alakategorioissa ovat ABO ja harjoitteet. ABO on laji, jossa yhdistyvät fyysinen rasitus, psyykkiset elementit, keskittyminen, tietoinen rauhoittuminen sekä pysähtyminen ilman huonoa omaa tuntoa. Harjoitteet käsittävät mindfulness- sekä stressitestiharjoituksia.

Taloudellinen hyvinvointi on jaettu loogisesti eteneviin portaisiin. Ensimmäinen on saavutettava taloudellinen tasapaino menojen ja tulojen välillä. Tasapainotilan saavuttaminen on edellytys puskureiden rakentamiselle. Puskureilla tarkoitetaan tässä yhteydessä taloudellisia reservejä lyhyellä aikajänteellä. Vaurastuminen on portaista seuraavana ja sen edellytyksenä on edellisten osioiden toteutuminen. Vaurastumista edesautetaan sijoituselementeillä, joilla saavutetaan keskipitkän aikavälin taloudellisia reservejä. Portaista viimeisin on taloudellisen riippumattomuuden porras. Tämä porras tarkoittaa sellaisen taloudellisen tilanteen saavuttamista, jossa henkilö ei ole riippuvainen ulkopuolisesta rahanlähteestä kuten palkasta, vaan kykenee ylläpitä-

mään kohtuullista elintasoa kerättyjen taloudellisten reservien aikaansaamalla tuolla.



Kuvio 1. TOTAL WELLNESS -konsepti

Moduulien otsikoinnissa päädyttiin kolmeen selkeään kokonaisuuteen fyysinen-, psyykkinen- ja taloudellinen hyvinvointi. Aihepiireiltään nämä moduulit kattavat kaiken sen keskeisen hyvinvointiin liittyvän sisällön, josta muodostuu kokonaisvaltainen hyvinvointi. Valinnassa keskeisenä vaikuttimena olivat myös kohdeyrityksessä oleva ydinosaaminen sekä yhteistyökumppanien tarpeet. Vahvistusta valittuun kolmiyhteyteen tuo havainto siitä, että vastaavanlaista kokonaisuutta ei ole markkinoilla tarjolla. Opinnäytetyöraportissa kolmen moduulin liiketoimintasuunnitelmat esitellään erillisinä, mutta kaikkia moduuleita koskevat yhteiset tiedot aukikirjoitetaan vain ensimmäisen eli fyysisen moduulin kohdalla.

Kohdeyrityksessä ymmärretään, että alan suuret toimijat voivat verkostoitumalla saavuttaa samankaltaista tarjontaa, mutta niiden ydinliiketoimintaa ovat joko fyysiset, psyykkiset tai taloudelliset hyvinvointipalvelut. Fyysisen hyvinvoinnin suurimmat toimijat ilmaisevat selkeästi omalla palvelutarjonnallaan keskittymisestään ydinliiketoimintaansa eli fyysisiin hyvinvointipalveluihin. Tarjonta kyseisten palveluiden osalta

on laajaa, mutta samalla selkeästi rajattu ja muu toiminta on sivuroolissa (www.sats.fi, www.elixia.fi, www.move.fi, www.ladyline.fi, www.4event.fi). Kohdeyrityksen oma laji, Abo, ei ole muiden yritysten käytössä ja siten se on eriyttävä tekijä. Kohdeyritys on tehnyt yhteistyötä myös yllä mainittujen toimijoiden kanssa ja kykenee osaltaan myös hyödyntämään näiden yhteistyökumppanien osaamista tarpeen tullen. Vastaavasti pankkiriikkejä (www.alexandria.fi, www.afondo.fi, www.finlandia.fi) ja pankkien (www.danskebank.fi, www.nordea.fi, www.seb.fi) ydinliiketoimintaan ei kuulu fyysisten tai psyykkisten hyvinvointipalveluiden tuottaminen. Psyykkiseen hyvinvointiin erikoistuneet yritykset kuten Villa Mandala (www.villamandala.fi) ja aikuisten unikoulu (www.aikuistenunikoulu.fi) kohdentavat palvelunsa nisch -markkinaansa. Kohdeyrityksen näkemys markkinan kehityksestä ei puolla sitä ajatusta, että pankin tiskiltä myytäisiin unikoulun kursseja ja tanssitunteja.

Alla olevassa taulukossa on kuvattu kohdeyrityksen asemointia suhteessa kilpailijoihin. Taulukossa oleva plus merkinä ilmaisee, että palvelu löytyy ja miinus merkki kertoo palvelun puuttumisesta.

Taulukko 1. Kohdeyrityksen asemointi suhteessa kilpailijoihin.

	Villa Mandala	Elixia	SATS	Nordea	4Event	Talasma Oy
Fyysinen						
Liikunta	+	+	+	-	+	+
Lepo	+	+	+	-	+	+
Ravinto	-	+	+	-	+	+
Uni	+	-	-	-	-	+
Psyykinen						
Abo/Oma laji	-	-	-	-	-	+
Harjoitteet	+	-	-	-	-	+
Taloudellinen						
Tasapaino	-	-	-	+	-	+
Puskurit	-	-	-	+	-	+
Vaurastuminen	-	-	-	+	-	+
Riippumattomuus	-	-	-	+	-	+

3.1 Fyysinen hyvinvointimoduuli

Fyysisen hyvinvoinnin toimijat ovat pääsääntöisesti pieniä toimijoita, jotka toimivat toiminimellä ja monesti tekevät liiketoimintaa oman toimensa ohessa. Tämä edellä mainittu pätee varsinkin tanssinopettajien keskuudessa. Muutamaa isompaa ketjuuntunutta toimijaa lukuun ottamatta toiminta on alalla erittäin pirstaloitunutta ja laatu vaihtelee suuresti. Toimiala on suhdanneherkkä ja siksi riskialtis, mikä osaltaan selittää toiminnan sivumuotoisuutta. Trendien vaikutus näkyy alalla ajoittain suurinakin muutoksina ja ilmiöinä (mm. Zumba).

Kunto- ja tanssisalien ketjuuntuessa on katteet saatu pidettyä kohtuullisina. Näyttää siltä että liikunta-ala on jonkinasteisessa murroksessa ja suuret, selkeillä konsepteilla toimivat yritykset sekä pitkälle erikoistuneet - erottautumiskyvyn omaavat - yritykset selviävät hengissä tästä murroksesta. Tarjonnan vähäisyys, epämääräinen laatu, suunnittelun puute, uusiutumisen puute ja vähenevä asiakasvirta pudottavat pienten yrittäjien kate-eurojen määrää entisestään. Suurten toimijoiden ketjumainen toiminta tulee laskemaan hintoja pakottaen pienet toimijat hintakilpailuun, johon niillä ei ole varaa. Tämä sama kuvio näyttää pätevän kaikkeen kaupalliseen liikuntatoimintaan, pois lukien seuratoiminta.

Toimintojen keskittäminen, ketjuuntuminen ja selkeät konseptit tarjoavat asiakkaalle ostamisen helppoutta sekä vaivattomuutta - enemmän palveluita ja tuotteita samasta luukusta. Kaikilla isoilla ketjuilla on varsinaisen ydinliiketoiminnan ohessa tarjolla moninaisia tukipalveluita sekä tuotemyyntiä.

3.1.1 Yrityksen kuvaus

Kohdeyritys, Talasma Oy, on vuonna 2008 perustettu perheyritys. Yritys on koko toimintansa aikana ollut kannattava ja liikevaihdon kasvu on ollut merkittävää. Liikevaihdon keskimääräinen kasvu on ollut 100 prosenttia vuodessa ja samankaltainen kasvuvauhti näyttäisi jatkuvan. Toiminta fyysisen hyvinvoinnin osalta pohjautuu tanssinopetukseen sekä yrityksen omaan lajiin, ABOon. Yrityksellä on hyvä tunnettuus ja maine alan toimijoiden keskuudessa. Asiakkaana yrityksellä on sekä yksityishenkilöitä, että yrityksiä. Talasma Oy uskoo jatkuvaan kehitykseen ja kehittämiseen.

3.1.2 Yrityksen historia ja nykytila

Toiminta sai alkunsa Janne Talasman toimiessa yksityisyrittäjän toiminimellä GOAL 2035. Hän toimi tuolla toiminimellä useita vuosia luoden pohjaa Talasma Oy:lle. Yhteistyötä Talasma Oy on tehnyt mm. MTV3:en ja YLE:n kanssa. Asiakkaana yhtiöllä on ollut suuria kansainvälistäkin liiketoimintaa tekeviä yrityksiä ja osa näistä yrityksistä on yhä yhtiön asiakkaana. Useissa alan produktioissa on yhtiö ollut jossain roolissa edustettuna - mm. Euroviisuissa.

Yhtiön nykytilaa kuvaa hyvin sana vakaa. Yritysten ja yhteisöjen kanssa yhteistyö sujuu hyvin ja kysyntää keikkaluonteisiin hankkeisiin on enemmän kuin ehditään toteuttaa. Vuonna 2012 näkyvin hanke oli TV-ohjelman kuvaukset YLElle (Sinkkutanssit). Ohjelma toi tullessaan lisää näkyvyyttä yhtiölle ja sen fyysisen hyvinvoinnin keulahahmolle.

Talasma Oy on avannut tanssiklinikan Espoon Westendiin syyskuussa 2012 yhdessä erään pitkäaikaisen yhteistyökumppanin kanssa. Tanssiklinikalla on tarkoitus tuoda korostuneesti esiin yhtiön erottautumistekijöitä fyysisen hyvinvoinnin osa-alueella.

3.1.3 Fyysisen hyvinvointimoduulin tavoitteet

Fyysisen hyvinvoinnin osalta tavoitteena on luoda sellainen moduuli, joka itsessään olisi kannattavaa liiketoimintaa ja joka yhdistettynä muihin moduuleihin on kokonaisuutena enemmän kuin osiensa summa.

Konkreettisia tavoitteita ovat liiketoiminnan kasvattaminen, selkeän konseptin muodostuminen, mikä on helppo ostaa, helppo myydä ja joka vastaa kysyntään. Tämän työn tuloksena muodostuvan hyvinvointikonseptin lisensiointi sekä oman lajin tuominen esiin liiketoimintaa eriyttävänä tekijänä ovat tavoitteena.

3.1.4 Fyysisen hyvinvointimoduulin kriittiset tekijät

Kaikessa liiketoiminnassa on ymmärrettävä tuottavuutta, tuottoa sekä kulurakenteita. Toimialana fyysisen hyvinvoinnin ala ei ole poikkeus tästä pääsäännöstä. Kriittise-

nä tekijänä voidaan pitää katteiden seuranta sekä riittävää asiakasvirtaa. Konkreettisina asioina ilmaistuna nämä tarkoittavat ensisijaisesti myyntiä ja asiakastytyvyyttä, joka johtaa toistuviin tilauksiin tai ostoihin. Hinnoittelun ja siten myös katteiden kannalta merkittävä ja kriittinen tekijä on näkyvyys ja tunnettuus. Parempi näkyvyys takaa paremmat sopimushinnat.

3.1.5 Yhtiön omistussuhteet

Yhtiö on perheyhtiö, jonka omistavat puoliksi Jani ja Janne Talasma. Omistussuhde on tasan 50 - 50. Yhtiöllä ei ole tarvetta eikä aikomusta muuttaa omistussuhteita. Omistussuhteista johtuen yrityksessä on tehty selkeä tehtävän jako: Janne hoitaa pääasiassa tanssiliiketoimintaa ja Jani hoitaa kaiken muun. Isoissa asioissa päätökset tehdään yhdessä.

3.1.6 Fyysisen hyvinvointimoduulin tuotteet ja palvelut

Fyysisen hyvinvoinnin kokonaisuuteen kuuluvat: liikunta, lepo, uni sekä ravinto. Talasma Oy:n ensisijainen liikuntapalvelu on opetus ja koulutus koskien tanssiliikuntaa. Palvelu sisältää kaikkea yksilövalmennuksesta maajoukkueen valmennukseen. Toteutus voi siis olla yksilö tai ryhmä toteutuksena. Yrityksellä on valmius myös vetää asiakkailleen esim. golf-kierros.

Osana kokonaisuutta on mainittu lepo, jolla tässä tarkoitetaan lihasten rentoutusta. Liikunnan vastapainona tulee lepoa saada myös riittävästi, jotta lihasten palautuminen on riittävää. Rasituksen ja levon suhde on yksilöllistä. Fysioterapeutti, joka yhtiön yhteistyökumppaneista löytyy, auttaa tämän tasapainon löytymisessä. Hän opastaa myös ravintoon liittyvissä asioissa yhdessä ravintoterapeutin kanssa.

Viimeisenä muttei vähäisimpänä tulee käsittelyyn uni - unen tulisi määrältään olla riittävää ja laadultaan hyvää sekä rauhallista. Liikunnan määrällä, ajoituksella sekä laadulla on vaikutusta myös unen laatuun. Tarvittaessa asiakkaille voidaan järjestää unikoulu. Yllä mainitut osatekijät yhteen sovitettuna ja oikein ajoitettuna auttavat asiakasta löytämään oman tasapainotilansa. Kyseessä ei ole puhdas co-creation-malli (Pralhad ja Ramaswamy 2004, Vargo, Maglio & Akaka 2008), vaan toteutus tehdään kohdeyrityksen johdolla, joko ostopalveluna tai yhteistyöhankkeena.

3.1.7 Fyysisen hyvinvointimoduulin tutkimus ja kehitystyö

Unen puutteiden vaikutukset fyysisiin toimintoihin sekä fyysiseen hyvinvointiin on laajalti tutkittu asia. Unen määrällinen puute vaikuttaa fyysistä toimintakykyä heikentävästi mm. keskittymiskyky heikkenee huomattavasti vähäisen unimäärän toistuessa useampana yönä peräkkäin. Univajeen tiedetään aiheuttavan jopa pahoinvointia ja särkytiloja. Unen laadun ollessa heikkoa, jatkuvaa heräilyä, levotonta unta, painajaisia tai nukahtamisvaikeuksia, ei näennäisesti riittävällä määrällä saavuteta tarpeellista aivojen lepuuttamista, vaan ne käyvät alati ylikierroksilla. Tästä aiheutuu suurella todennäköisyydellä fyysisiä tai psyykkisiä oireita (Härmä & Sallinen 2000).

Fyysisellä rasituksella saadaan aikaan stressiä lieventävä vaikutus kun aivot tuottavat endorfiinia, joka tuo hyvänolon tunteen ja helpottaa levollista nukahtamista. Ravinnon määrällä ja laadulla sekä syömisen rytmityksellä voidaan vaikuttaa riittävään ravintoaineiden sekä vitamiinien ja hivenaineiden saantiin. Syömisen rytmityksellä on myös vaikutusta nukahtamiseen (Härmä & Sallinen 2000; Bonnet, Berry, Arand 1991).

Levon merkitys on ennaltaehkäistä rasituksesta mahdollisesti aiheutuvia vammoja niveliin ja lihaksiin. Lihasleyoa tulisi saada riittävä määrä ennen nukahtamista, sillä palautuva, lepotilassa oleva vartalo saa aivot helpommin vaipumaan uneen kuin ylikierroksilla olevat adrenaliinin täyttämät lihakset (Härmä & Sallinen 2000; Bonnet, Berry, Arand 1991).

Yrityksen kehittämä, tässä liiketoimintasuunnitelmassa esitetty modulaarinen hyvinvointimallin fyysisen hyvinvoinnin osio on itsessään jo pitkälle kehittynyt ja voisi sellaisenaan muodostaa pohjan kannattavalle liiketoiminnalle. Yhtiössä ymmärretään, että käytännön toteutuksen ja asiakaspalautteiden kautta toimintamallia tulee kehittää edelleen.

Suurin kehitystyö, jonka yritys on tehnyt, liittyy yhtiön omaan lajiin, ABOon. Laji pitää sisällään ohjatun tuntirakenteen, musiikit sekä välineen. Laji on poikkeuksellinen verrattuna muuhun lajitarjontaan ja pilotin yhteydessä saatu palaute oli positiivista

ja rohkaisevaa. Yritys tulee panostamaan lajin kehittämistyöhön myös jatkossa. Alustavien kyselyiden mukaan lajille olisi tilausta isoissa ketjuuntuneissakin yrityksissä.

3.1.8 Fyysisen hyvinvointimoduulin tuotanto

Palvelut tuotetaan asiakkaan luona tai yhteistoiminnassa asiakkaan kanssa. Välineet, musiikit ja tukimateriaalit tuotetaan yhtiön tiloissa jo olemassa olevilla laitteilla. Poikkeuksena ABOon tarvittava välineistö, joka ostetaan ulkopuoliselta toimittajalta.

3.1.9 Uudet tuotteet osana fyysistä hyvinvointimoduulia

Olemassaolevia ja nyt kehitteillä olevia tuotteita ja palveluita kehitetään edelleen. Yhtiössä seurataan alan kehitystä ja trendejä tavoitteena on olla ensimmäisten joukossa tuomassa uusia tuotteita ja palveluita kuluttajien ulottuville. Oma tuotekehitystä pidetään yllä.

3.1.10 Fyysisen hyvinvointimoduulin markkinat

Tilastokeskuksen 22.2.2012 (Tilastokeskus 2012) julkaiseman tilaston mukaan fyysiseen hyvinvointiin kohdistuvat panostukset ovat vuositasolla n. 3 - 5 miljardia. Markkina-arvon arviointi riippuu laskentatavasta. Mikäli lukuihin lasketaan mukaan sairauksia ennalta ehkäisevät sekä hoitavat fyysiset suoritteet nousee markkinan kokonaisarvo selkeästi yli viiden (5) miljardin. Tilastot osoittavat yllä mainittujen lukujen kasvaneen 2009 - 2010.

3.1.11 Fyysisen hyvinvointimoduulin toimiala-analyysi

Hyvinvointipalveluiden kysyntä on kasvussa. Opetus- ja kulttuuriministeriön verkkolehden (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010) mukaan hyvinvointipalveluiden tarve on kasvava ja koskettaa laajempaa väestöryhmää. Vuodesta 1985 vuoteen 2006 oli kotitalouksien kulutus kulttuuriin ja vapaa-aikaan tilastokeskuksen mukaan kaksinkertaistunut. Suuri osa kulutuksen lisääntymisestä kohdistui liikuntapalveluihin. Samansuuntainen kehitys on sittemmin jatkunut. Kunnallisten palveluiden ollessa leikkauslistoilla tulee tilalle yksityisten yritysten tarjoamat palvelut niin kulttuuri kuin myös liikuntapalveluissa. Toimiala on murroksessa ja voittajina selviävät suuret ja/tai erikoistu-

neet yritykset. Tanssisalitoiminta on suuren myllerryksen kohteena, sillä valtaosa toimijoista on pieniä ja tarjonta painottuu vahvasti perinteisiin tansseihin ja niiden opetukseen, eikä trendeihin ymmärretä lähteä tai ennätetä mukaan. Alan pirstaloitumisesta johtuen konkursseja on luvassa lähivuosina.

3.1.12 Fyysisen hyvinvointimoduulin markkina-analyysi

Hyvinvointiala ja siihen liittyvä kokonaismarkkina on kasvamassa johtuen väestön ikärakenteesta sekä valtion säästötarpeista. Valtion panostuksen pieneneminen näkyy nopeasti kunnallisten palveluiden tarjonnan heikkenemisenä (valtiovarainministeriö 2013). Kunnallisten palveluiden tilalle astuvat yksityiset palveluntarjoajat. Fyysisen hyvinvoinnin markkina Suomessa on arvoltaan n. 2,6 Mrd €. Alalla työskentelee noin 14 000 henkilöä kaikkiaan noin 7000 yrityksessä. Toimialan kasvun arvioidaan olevan noin kolmen (3)prosentin vuotuisessa kasvussa. Arviot perustuvat kauppalehden artikkeliin. (Nikula P. 2009.)

3.1.13 Kilpailija-analyysi

Talasma Oy:n kilpailijoita ovat kaikki hyvinvointipalveluita tuottavat yritykset ja yhteisöt. Kilpailua on paljon ja osa kilpailijoista on niin suuria, ettei niiden kanssa kannata lähteä kilpailemaan vaan ennemminkin pyrkiä yhteistyöhön. Markkinan kasvaessa tilaa tuntuisi olevan - toistaiseksi. Lahdessa pääkonttoriaan pitävä 4event on fyysisen hyvinvoinnin palvelupaketillaan lähimpänä Talasma Oy:n toteutusta. Alalla on monia toimijoita, joilla on jokin osa-alue hallussa eli ne ovat erikoistuneet - tulevaisuus näyttää, onko niiden erikoistuminen ollut liian kapea-alaista. Yhtiö näkee omaksi vahvuudekseen holistisen lähestymistavan ja sen myötä muovautuneen toimintamallin, jossa yksilö huomioidaan fyysisestä näkökulmasta laaja-alaisesti. Kohdeyrityksen toimintamalli tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden valita, ottaako hän samalta ”luukulta” vain kaipaamansa tanssikurssin vai laajemman hyvinvointi kokonaisuuden. Konseptin mukainen toiminta luo edellytykset luontevaan asiakkuuden syventämiseen, toisin sanoen luottamuksellisen asiakassuhteen synnyttyä asiakas on sitoutuneempi kohde yritykseen emotionaalisesti ja taloudellisesti. Kohde yrityksen USP (Unique selling propositioning) täydentyy emotionaalisilla ja sosiaalisia suhteita vahvistavilla elementeillä. Esimerkkinä tästä mainittakoon tanssilajien tiiviskurssit, jotka huipentuvat yhteiseen illan viettoon (Ying 2005).

3.1.14 Markkinointistrategiat ja myynti

Parasta markkinointia on henkilökohtainen myyntityö. Tätä johtoaajatusta yhtiö toteuttaa jokaisessa asiakaskontaktissaan. Yhtiö järjestää tanssitapahtumia, joissa paikalla on monesti ollut nykyisten asiakkaiden tuttaviamia ja ystäviä. Näille henkilöille olemme tilaisuudessa tarjonneet mahdollisuutta osallistua yhtiön järjestämille viikoittaisille tunneille. Näkyvyyden lisääminen herättää mielenkiintoa yhtiön edustajia kohtaan. Tältä osin Talasma Oy:n markkinointistrategia perustuu mediasuhteiden sekä julkisuuden henkilöiden hyödyntämiseen (Juholin 2009). Yhtiön fyysisen hyvinvoinnin keulahahmo on nähty useaan otteeseen TV:ssä ja syksyllä 2012 opettajajärjestönä tehtiin artikkeli Me Naiset -lehteen.

Yhteistyökumppanin kanssa avattavassa toimipisteessä pidettäviin avajaisiin kutsutaan julkisuuden henkilöitä sekä median edustajia. Tarkoituksena on herättää paikallisten huomiota sekä median kautta saavuttaa laajempaa näkyvyyttä vähäisin taloudellisin panostuksin (Juholin 2009).

3.1.15 Fyysisen hyvinvointimoduulin esittely

Fyysisen hyvinvoinnin moduulia esitellään yrityksen olemassa olevalle asiakaskunnalle. Esittelyn tavoitteena on korostaa fyysisen hyvinvoinnin kokonaisuutta eli sitä ettei fyysinen hyvinvointi ole pelkkä tanssitunti muutaman kerran viikossa, vaan se on paljon muutakin. Konseptin mukaisesti moduulissa on selkeä jaottelu: liikunta, lepo, ravinto ja uni. Toteutus voidaan tehdä yksilöllisenä ohjauksena, ryhmässä tai jopa luento muotoisena. Toteutuksen useammat vaihtoehdot helpottavat toiminnan skaalautamista. Selkeä rakenne ja skaalautuvuus ovat keskeisiä tekijöitä konseptin monistamisessa sekä kannattavuuden ylläpitämisessä. Konseptin mukaista toimintaa käynnistävän yrittäjän tulisi hyödyntää paikallisia ammattilaisia niillä osa-alueilla, joilla yrittäjällä ei ole kompetenssia.

3.1.16 Fyysisen hyvinvointimoduulin kehittäminen

Konseptin jatkuva kehittäminen kuuluu Talasma Oy:n toimenkuvaan. Jatkuvan kehittämisen tuloksena syntyneet parannukset, huomiot ja havainnot välitetään konseptia

toteuttaville yrittäjille ja myös heidän ehdottamansa parannukset huomioidaan osana kehitystyötä.

3.1.17 Fyysisen hyvinvointimoduulin johtaminen

Johtaminen, koskien paikallista toimintaa, kuuluu aina ensisijaisesti paikalliselle yrittäjälle. Konseptin toimivuuteen, brändin rakentumiseen, julkisuuskuvaan sekä näkyvyyteen liittyvissä asioissa edellytetään yhtenäistä ilmettä ja yhtenäisiä toimintatapoja. Edellä mainitut asiat huomioidaan lisenssisopimuksessa.

3.1.18 Fyysisen hyvinvointimoduulin operaatiot

Liikunta:

Konseptin mukaisesti liikuntasuoritukset painottuvat lajeihin, joissa liikutaan musiikkiin. Toissijainen kriteeri on voimakas vartalonkierto, koordinaatiota vaativa ja vähintään 45 minuuttia kestävä yhtäjaksoinen suoritus. Lajin valintaan vaikuttavat myös kulloinkin vallitsevat trendit. Suorituspaikan tulee olla lajiin soveltuva.

Lepo:

Lihasleyoa tulisi olla riittävästi suhteessa liikunnan rasittavuuden määrään. Olennaisin asia on lihasten palautuminen ja lihasten energiavarastojen täydentyminen perusaineenvaihdunnan vallitessa. Palautumiseen luetaan myös maitohappojen poistuminen lihaksesta, mikäli niitä on liikuntasuorituksen aikana päässyt muodostumaan. Levon tarve on yksilöllistä ja se tulisi määrittää yksilöllisesti. Nyrkkisääntönä voidaan kuitenkin pitää 50/50 -sääntöä eli liikuntaa ja lepoa samassa suhteessa.

Ravinto:

Erityistä huomiota tulee kiinnittää siihen miten, milloin ja mitä syödään.

Syömiskertoja tulisi päivittäin olla useita (5-7). Iltaan painottuvalla ruokailutottumuksella on todettu olevan yhteyttä mm. ylipainoon sekä heikentyneeseen unen laatuun. Ilta-aikaan tulisi syödä kevyesti esim. hedelmiä tai salaatti. Huomion arvoista on myös ruoan laatu eli mitä syödään. Voimakkaasti maustettuja ruokia tulee välttää ilta-aikaan. Ravintoterapeutti kykenee antamaan tarkempia yksilöllisiä ruokavalioon

liittyviä ohjeistuksia ja seuraamaan ravinnon koostumusta (kuidut, rasvat, proteiinit, hiilihydraatit, nesteet, jne.).

Uni:

Unen määrä ja laatu tulee ottaa seurantaan ja tarvittaessa asiakas tulee ohjata uni-kouluun. Unen laatuun vaikuttavat yllä mainitut asiat - varmistaa niiden asian mukaisuus ennen kuin annat suosituksia tai tarkempia ohjeita.

3.1.19 Fyysisen hyvinvointimoduulin talous ja resurssien tarve

Konseptin mukaisen toiminnan voi aloittaa pienellä alkupääomalla (5000€) sitoutumalla lisenssi sopimukseen pitkäksi aikaa (5 vuotta) tai hieman suuremmalla alkupääomalla (10 000€), mikäli haluaa lyhyemmän sitoumusajan (3vuotta). Aloittamisen ehdoton edellytys on kompetenssi jollakin konseptin mukaisella osa-alueella. Talasma Oy auttaa aloittavaa yrittäjää asiakashankinnassa, näkyvyyskampanjoiden toteuttamisessa, liikepaikan hankkimisessa, laitehankinnoissa, sopimusneuvotteluissa, rahoitukseen liittyvissä kysymyksissä sekä toiminnan laajentamisessa. Muita ulkoisia resursseja yrittäjä tarvitsee lähinnä kirjanpitoon. Yksityiskohtaisempia tietoja konseptin sisältöön liittyen luovutamme lisenssisopimuksen allekirjoittamisen jälkeen.

3.2 Psykkinen hyvinvointi moduuli

Psyykkisen hyvinvoinnin toimijat ovat pääsääntöisesti pieniä toimijoita, jotka toimivat toiminimellä ja monesti tekevät liiketoimintaa oman toimensa ohessa mm. yksityispraktiikkana. Tämä edellä mainittu pätee varsinkin psykiatrien keskuudessa. Muutamaa isompaa ketjuuntunutta toimijaa lukuun ottamatta toiminta on alalla erittäin pirstaloitunutta ja laatu vaihtelee suuresti. Toimiala ei ole suhdanneherkkä eikä riskialtis, mikä osaltaan selittää toiminnan sivutoimisuutta. Trendien vaikutus näkyy hoitotarpeiden vaihdellessa esimerkkeinä lisääntynyt anoreksia potilaiden määrä sekä nuorten yleistyneet masennusoireet (Rimpelä 2005, Raitosalo & Maaniemi 2011).

Julkisen terveydenhoidon puolella eritoten nuorten psyykkisten häiriöiden hoitoon ei ole ohjattu resursseja siinä määrin kuin tarve kyseisille hoidoille on lisääntynyt. Tilanne on johtanut kasvavaan yksityisten praktiikkojen määrään ja toisaalta tapauk-

siin, joissa välttämätön hoito on jäänyt saamatta (Lääkäriliitto 2004). Hoitamattomuudesta ja osittain sosiaalisista paineista johtuen saamme aika ajoin lukea lehdistä muun muassa perhesurmista ja kouluampumisista. Nämä esimerkit ovat ääritapauksia.

3.2.1 Psyykkisen hyvinvointimoduulin tavoitteet

Psyykkisen hyvinvoinnin osalta tavoitteena on luoda sellainen moduuli, joka itsessään olisi kannattavaa liiketoimintaa ja joka yhdistettynä muihin moduuleihin on kokonaisuutena enemmän kuin osiensa summa.

Konkreettisia tavoitteita ovat liiketoiminnan kasvattaminen, selkeän konseptin muodostuminen joka on helppo ostaa, helppo myydä ja joka vastaa kysyntään. Tämän työn tuloksena muodostuvan hyvinvointikonseptin lisensiointi sekä oman lajin tuominen esiin liiketoimintaa eriyttävänä tekijänä ovat tavoitteena.

Talasma Oy on sopinut tanssiklinikan avaamisesta Espoon Westendiin syyskuussa 2012 yhdessä erään pitkäaikaisen yhteistyökumppanin kanssa. Tanssiklinikalla on tarkoitus tuoda korostuneesti esiin yhtiön erottautumistekijöitä fyysisen hyvinvoinnin osalla. Psyykkisen hyvinvoinnin moduuli liittyy oleellisesti fyysiseen hyvinvointiin sillä yhtiön oma laji ABO on fyysisen ja psyykkisen hyvinvoinnin symbioosi. ABOssa yhdistyvät liikunnan aiheuttamat fyysiset reaktiot kuten endorfiinin erittyminen sekä mielikuva ja keskittymisharjoitteet.

3.2.2 Psyykkisen hyvinvointimoduulin kriittiset tekijät

Kaikessa liiketoiminnassa tulee ymmärtää tuottavuutta, tuottoa sekä kulurakenteita. Toimialana psyykkisen hyvinvoinnin ala ei ole poikkeus tästä pääsäännöstä. Kriittisenä tekijänä voidaan pitää katteiden seuranta sekä riittävää asiakasvirtaa. Konkreettisina asioina ilmaistuna nämä tarkoittavat ensisijaisesti myyntiä ja asiakastytyvyyttä, joka johtaa toistuviin tilauksiin tai ostoihin. Hinnoittelun ja siten myös katteiden kannalta merkittävä ja kriittinen tekijä on näkyvyys ja tunnettuus. Parempi näkyvyys takaa paremmat sopimushinnat.

3.2.3 Psyykkisen hyvinvointimoduulin tuotteet ja palvelut

Psyykkisen hyvinvoinnin kokonaisuuteen kuuluvat: mielikuva- ja keskittymisharjoitteet. Tunneilla käytettävät mielikuvaharjoitteet painottuvat mindfulness -tyyppisiin harjoituksiin. Keskittymisharjoitukset painottuvat mielen tyhjentämiseen sen saatamiseksi vastaanottavaiseen tilaan. Psyykkisen hyvinvoinnin moduulissa nostamme esiin myös unen vaikutuksen psyykkiseen tasapainoon.

3.2.4 Psyykkisen hyvinvointimoduulin tutkimus ja kehitystyö

Unen puutteiden vaikutukset keskittymistä vaativiin toimintoihin sekä fyysiseen hyvinvointiin on laajalti tutkittu asia. Unen määrällinen puute vaikuttaa fyysistä toimintakykyä heikentävästi mm. keskittymiskyky heikkenee huomattavasti vähäisen unimäärän toistuessa useampana yönä peräkkäin. Univajeen tiedetään aiheuttavan jopa pahoinvointia, särkytiloja ja ahdistusta. Unen laadun ollessa heikkoa, jatkuvaa heräilyä, levotonta unta, painajaisia tai nukahtamisvaikeuksia, ei näennäisesti riittävällä määrällä saavuteta tarpeellista aivojen lepuuttamista vaan ne käyvät alati ylikierroksilla. Tästä aiheutuu suurella todennäköisyydellä fyysisiä tai psyykkisiä oireita. Fyysisellä rasituksella saadaan aikaan stressiä lieventävä vaikutus, kun aivot tuottavat endorfiinia, joka tuo hyvänolon tunteen ja helpottaa levollista nukahtamista. Mielikuva- ja keskittymisharjoitteet helpottavat monissa tapauksissa nukahtamista ja vapautumista ajatusten kehästä. Ajatustenkehä on mielentila, jossa jokin asia jää vaivaamaan mieltä ja ajatukset palaavat tähän samaan asiaan yhä uudelleen ja uudelleen.

Suurin kehitystyö, jonka yritys on tehnyt, liittyy yhtiön omaan lajiin, ABOon. Laji pitää sisällään ohjatun tuntirakenteen, musiikit sekä välineen. Laji on poikkeuksellinen verrattuna muuhun lajitarjontaan ja pilotin yhteydessä saatu palaute oli positiivista ja rohkaisevaa. Yritys panostaa lajin kehittämistyöhön myös jatkossa. Alustavien kyselyiden mukaan lajille olisi tilausta isoissa ketjuuntuneissakin yrityksissä.

3.2.5 Psyykkisen hyvinvointimoduulin tuotanto

Palvelut tuotetaan asiakkaan luona tai yhteistoiminnassa asiakkaan kanssa. Välineet, musiikit ja tukimateriaalit tuotetaan yhtiön tiloissa jo olemassa olevilla laitteilla. Poikkeuksena ABOon tarvittava välineistö, joka ostetaan ulkopuoliselta toimittajalta.

3.2.6 Psyykkisen hyvinvointimoduulin uudet tuotteet

Olemassa olevia ja nyt kehitteillä olevia tuotteita ja palveluita kehitetään edelleen. Yhtiössä seurataan alan kehitystä ja trendejä tavoitteena on olla ensimmäisten joukossa tuomassa uusia tuotteita ja palveluita kuluttajien ulottuville. Oma tuotekehitystä pidetään yllä.

3.2.7 Psyykkisen hyvinvointimoduulin markkinat

Tilastokeskuksen 22.2.2012 (Tilastokeskus 2012) julkaiseman tilaston mukaan hyvinvointiin kohdistuvat panostukset ovat vuositasolla n. 3 - 5 miljardia. Markkina-arvon arviointi riippuu laskentatavasta. Mikäli lukuihin lasketaan mukaan sairauksia ennalta ehkäisevät sekä hoitavat fyysiset suoritteet nousee markkinan kokonaisarvo selkeästi yli viiden (5) miljardin. Tilastot osoittavat yllä mainittujen lukujen kasvaneen 2009 - 2010. Samaan aikaan psyykkiseen hyvinvointiin ja psyykkisten häiriöiden hoitoon ohjautuvat julkiset rahoitukset eivät kasvaneet. Tarpeen kasvaminen tunnustetaan julkisissa keskusteluissa ja hoitotyö onkin ohjautunut kasvavassa määrin yksityisille praktikoille. Markkinan kokonaisarvo ilman julkista terveydenhuoltoa ja lääkkeitä on arviolta noin 3 Mrd. Tähän lukuun lasketaan mukaan myös onnellisuus valmentajat ja elämäntapa kouluttajat sekä muut näitä vastaavat toimijat.

3.2.8 Psyykkisen hyvinvointimoduulin toimiala-analyysi

Hyvinvointipalveluiden kysyntä on kasvussa. Opetus- ja kulttuuriministeriön verkkolehden mukaan hyvinvointipalveluiden tarve on kasvava ja koskettaa laajempaa väestöryhmää. Vuodesta 1985 vuoteen 2006 oli kotitalouksien kulutus kulttuuriin ja vapaa-aikaan tilastokeskuksen mukaan kaksinkertaistunut. Suuri osa kulutuksen lisääntymisestä kohdistui liikuntapalveluihin. Samansuuntainen kehitys on sittemmin jatkunut. Kunnallisten palveluiden ollessa leikkauslistoilla tulee tilalle yksityisten yritysten tarjoamat palvelut niin liikunta kuin myös psyykkisen hoitotyön puolella. Toimiala on murroksessa ja voittajina selviävät suuret ja/tai erikoistuneet yritykset. (OKM 2010.)

3.2.9 Psyykkisen hyvinvointimoduulin markkina-analyysi

Hyvinvointiala ja siihen liittyvä kokonaismarkkina on kasvamassa johtuen väestön ikärakenteesta sekä valtion säästötarpeista. Valtion panostuksen pieneneminen näkyy nopeasti kunnallisten palveluiden tarjonnan heikkenemisenä. Kunnallisten palveluiden tilalle astuvat yksityiset palveluntarjoajat. Psykkisen hyvinvoinnin markkina suomessa on arvoltaan noin 2,8 Mrd €. Alalla työskentelee noin 10 000 henkilöä kaikkiaan noin 5000 yrityksessä. Toimialan kasvun arvioidaan olevan noin viiden (5)prosentin vuotuisessa kasvussa.

3.2.10 Psykkisen hyvinvointimoduulin kilpailija-analyysi

Talasma Oy:n kilpailijoita ovat kaikki hyvinvointipalveluita tuottavat yritykset ja yhteisöt. Kilpailua on paljon ja osa kilpailijoista on niin suuria, ettei niiden kanssa kannata lähteä kilpailemaan vaan ennemminkin pyrkiä yhteistyöhön. Markkinan kasvaessa tilaa tuntuisi olevan - toistaiseksi. Lahdessa pääkonttoriaan pitävä 4event on fyysisen hyvinvoinnin palvelupaketillaan lähimpänä Talasma Oy:n toteutusta. Alalla on monia toimijoita, joilla on jokin osa-alue hallussa eli ne ovat erikoistuneet - tulevaisuus näyttää, onko niiden erikoistuminen ollut liian kapea-alaista. Yhtiö näkee omaksi vahvuudekseen holistisen lähestymistavan ja sen myötä muovautuneen toimintamallin, jossa yksilö huomioidaan fyysisestä näkökulmasta erittäin laaja-alaisesti.

3.2.11 Psykkisen hyvinvointimoduulin markkinointi, strategiat ja myynti

Parasta markkinointia on henkilökohtainen myyntityö. Tätä johtoaajatusta yhtiö toteuttaa jokaisessa asiakaskontaktissaan. Yhtiö järjestää tanssitapahtumia, joissa paikalla on monesti ollut nykyisten asiakkaiden tuttavien ja ystävien. Näille henkilöille olemme tilaisuudessa tarjonneet mahdollisuutta osallistua yhtiön järjestämille viikoittaisille tunneille. Näkyvyyden lisääminen herättää mielenkiintoa yhtiön edustajia kohtaan. Tältä osin Talasma Oy:n markkinointistrategia perustuu mediasuhteiden sekä julkisuuden henkilöiden hyödyntämiseen. Yhtiön fyysisen hyvinvoinnin keulahahmo on nähty useaan otteeseen TV:ssä ja syksyllä opettaja pariskunnasta tehdään artikkeli Me Naiset lehteen. Psykkisen hyvinvoinnin puolella toimiva yhteistyökumppanimme puolestaan on TV:stä tuttu persoona.

Yhteistyökumppanin kanssa avattavassa toimipisteessä pidettäviin avajaisiin kutsutaan julkisuuden henkilöitä sekä median edustajia. Tarkoituksena on herättää paikallisten huomiota sekä median kautta saavuttaa laajempaa näkyvyyttä.

3.2.12 Psykkisen hyvinvointimoduulin esittely

Psykkisen hyvinvoinnin moduulia esitellään yrityksen olemassa olevalle asiakaskunnalle. Esittelyn tavoitteena on korostaa psykkisen hyvinvoinnin kokonaisuutta eli sitä, ettei psykkinen hyvinvointi ole pelkkä terapiaistunto muutaman kerran viikossa vaan se on paljon muutakin. Konseptin mukaisesti moduulissa on selkeä jaottelu: liikunta, lepo, ravinto, uni sekä mielikuvaharjoitteet. Toteutus voidaan tehdä yksilöllisenä ohjauksena, ryhmässä tai jopa luentomuotoisena. Toteutuksen useammat vaihtoehdot helpottavat toiminnan skaalaamista. Selkeä rakenne ja skaalautuvuus ovat keskeisiä tekijöitä konseptin monistamisessa sekä kannattavuuden ylläpitämisessä. Konseptin mukaista toimivaa käynnistävän yrittäjän tulisi hyödyntää paikallisia ammattilaisia niillä osa-alueilla, joilla yrittäjällä ei ole kompetenssia.

3.2.13 Psykkisen hyvinvointimoduulin kehittäminen

Konseptin jatkuva kehittäminen kuuluu Talasma Oy:n toimenkuvaan. Jatkuvan kehittämisen tuloksena syntyneet parannukset, huomiot ja havainnot välitetään konseptia toteuttaville yrittäjille ja myös heidän ehdottamansa parannukset huomioidaan osana kehitystyötä.

3.2.14 Psykkisen hyvinvointimoduulin johtaminen

Johtaminen, koskien paikallista toimintaa, kuuluu aina ensisijaisesti paikalliselle yrittäjälle. Konseptin toimivuuteen, brändin rakentumiseen, julkisuuskuvaan sekä näkyvyyteen liittyvissä asioissa edellytetään yhtenäistä ilmettä ja yhtenäisiä toimintatapoja. Edellä mainitut asiat huomioidaan lisenssisopimuksessa.

3.2.15 Psykkisen hyvinvointimoduulin operaatiot

Harjoitteet:

Harjoitteet aloitetaan heti tunnin alussa rauhoittumalla ja keskittymällä alkaneeseen tuntiin. Harjoite on lyhytkestoinen ja tavoitteena on sulkea pois mielestä kaikki har-

joittelutilan ulkopuolella olevat paineet ja stressitekijät. Fyysisen suorittamisen lomassa tehdään mielikuvaharjoitus, jossa rauhoitutaan lähes unitilaan asti ja annetaan ajatuksen harhailla vapaasti kuitenkin tarttumatta ajatukseen ja miettimättä sitä sen enempää. Tilan tulee olla lajiin soveltuva.

Uni:

Unen määrä ja laatu tulee ottaa seurantaan ja tarvittaessa asiakas tulee ohjata uni-kouluun. Unen laatuun vaikuttavat yllä mainitut asiat - varmistaa niiden asian mukaisuus ennen kuin annetaan suosituksia tai tarkempia ohjeita.

3.2.16 Psykkisen hyvinvointimoduulin talous ja resurssien tarve

Konseptin mukaisen toiminnan voi aloittaa pienellä alkupääomalla (5000€) sitoutumalla lisenssi sopimukseen pitkäksi aikaa (5 vuotta) tai hieman suuremmalla alkupääomalla (10 000€) mikäli haluaa lyhyemmän sitoumusajan (3 vuotta). Aloittamisen ehdoton edellytys on kompetenssi jollakin konseptin mukaisella osa-alueella.

Talasma Oy auttaa aloittavaa yrittäjää asiakashankinnassa, näkyvyys kampanjoiden toteuttamisessa, liikepaikan hankkimisessa, laite hankinnoissa, sopimusneuvotteluissa, rahoitukseen liittyvissä kysymyksissä sekä toiminnan laajentamisessa. Muita ulkoisia resursseja yrittäjä tarvitsee lähinnä kirjanpitoon. Yksityiskohtaisempia tietoja konseptin sisältöön liittyen luovutamme lisenssi sopimuksen allekirjoittamisen jälkeen.

3.3 Taloudellisen hyvinvoinnin moduuli

Toimialalla toimivat tahot ovat pääasiallisesti suuria pankkeja ja vakuutusyhtiöitä. Alalla on pienempiäkin toimijoita, joiden on ollut pakko erikoistua ja usein niiden tarjonta on pankkien valikoimaa parempi. Pankit ovat alkaneet mainostaa henkilökohtaista talousneuvontaa. Kyse on pankkien tavasta myydä asiakkaalle ratkaisuja, joita asiakas ei tarvitse tai ainakin toivoo, ettei tarvitsisi eli vakuutuksia. Suuret toimijat ovat suunnanneet toimintojaan kohti yhden luukun periaatetta.

Toimialan sääntely ja luvanvaraisuus luovat alalle tulon esteet, joita ei pikkurahalla ohiteta. Nämä esteet tuovat mukanaan myös vastuullisuutta ja aitoa paneutumista alan kehittämiseen niiden taholta, jotka jo ovat alalle toimijoiksi päässeet. Toimiala on suhdanneherkkä ja siksi riskit ovat korkeat.

3.3.1 Taloudellisen hyvinvointimoduulin tavoitteet

Taloudellisen hyvinvoinnin osalta tavoitteena on luoda sellainen moduuli, joka itsessään olisi kannattavaa liiketoimintaa ja joka yhdistettynä muihin moduuleihin on kokonaisuutena enemmän kuin osiensa summa.

Konkreettisia tavoitteita ovat liiketoiminnan kasvattaminen, selkeän konseptin muodostuminen joka on helppo ostaa, helppo myydä ja joka vastaa kysyntään. Tämän työn tuloksena muodostuvan hyvinvointikonseptin lisensointi sekä oman lajin tuominen esiin liiketoimintaa eriyttävänä tekijänä ovat tavoitteena.

3.3.2 Taloudellisen hyvinvointimoduulin kriittiset tekijät

Kaikessa liiketoiminnassa tulee ymmärtää tuottavuutta, tuottoa sekä kulurakenteita. Toimialana taloudellisen hyvinvoinnin ala ei ole poikkeus tästä pääsäännöstä. Kriittisenä tekijänä voidaan pitää katteiden seuranta ja riittävää asiakasvirtaa. Konkreettisina asioina ilmaistuna nämä tarkoittavat ensisijaisesti myyntiä ja asiakastytyväisyyttä, joka johtaa toistuviin tilauksiin tai ostoihin. Hinnoittelun ja siten myös katteiden kannalta merkittävä ja kriittinen tekijä on näkyvyys ja tunnettuus. Parempi näkyvyys takaa paremmat sopimushinnat.

3.3.3 Taloudellisen hyvinvointimoduulin tuotteet ja palvelut

Taloudellisen hyvinvoinnin kokonaisuuteen kuuluvat: sijoitus, säästö- ja vakuutus-tuotteet. Tuotteet valitaan asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan huomioiden likviditeettitarpeen, sijoituksen aikajänteen ja asiakkaan riskinkantokyvyn. Tuotevalikoima on laaja ja siihen luetaan autocall-, autopilot-, sijoitussidonnaiset vakuutus-, pääomaturvatut- ja rahastotuotteet.

3.3.4 Taloudellisen hyvinvointimoduulin tutkimus ja kehitystyö

Taloudelliset epävarmuustekijät, uutisointi YT -neuvotteluista, irtisanomiset, heikentyneet talousnäkymät, Euroopan tilanne ja sen vaikutukset omaan talouteen aiheuttavat huolta taloudellisesta hyvinvoinnista. Taloudelliset asiat ovat yksi yleisimmistä syistä avioeroihin. Talousasioiden aiheuttamat huolet saavat aikaan unettomuutta ja kasvattavat stressiherkkyyttä (Suomen mielenterveysseura 2009).

Unen puutteiden vaikutukset keskittymistä vaativiin toimintoihin sekä fyysiseen hyvinvointiin on laajalti tutkittu asia. Unen määrällinen puute vaikuttaa fyysistä toimintakykyä heikentävästi mm. keskittymiskyky heikkenee huomattavasti vähäisen unimäärän toistuessa useampana yönä peräkkäin. Univajeen tiedetään aiheuttavan jopa pahoinvointia, särkytiloja ja ahdistusta. Unen laadun ollessa heikkoa, jatkuvaa heräilyä, levotonta unta, painajaisia tai nukahtamisvaikeuksia, ei näennäisesti riittävällä määrällä saavuteta tarpeellista aivojen lepuuttamista vaan ne käyvät alati ylikierroksilla. Tästä aiheutuu suurella todennäköisyydellä fyysisiä tai psyykkisiä oireita (Härmä & Sallinen 2000; Bonnet, Berry & Arand 1991). Taloudellisen hyvinvoinnin yhteys psyykkiseen - ja fyysiseen hyvinvointiin on ilmeinen ja sen vaikutukset ulottuvat laajemmalle kuin yleisesti kuvitellaan. Yhtiö tutkii näitä syy seuraus-suhteita ja jatkaa kehitystyötä taloudellisen hyvinvoinnin turvaamiseksi.

3.3.5 Taloudellisen hyvinvointimoduulin tuotanto ja uudet tuotteet

Palvelut tuotetaan asiakkaan luona tai yhteistoiminnassa asiakkaan kanssa. Tuotteet tulevat päämies suhteiden kautta. Olemassa olevia ja nyt kehitteillä olevia tuotteita ja palveluita kehitetään edelleen. Yhtiössä seurataan alan kehitystä ja trendejä tavoitteena on olla ensimmäisten joukossa tuomassa uusia tuotteita ja palveluita kuluttajien ulottuville. Oma tuotekehitystä pidetään yllä.

3.3.6 Taloudellisen hyvinvointimoduulin markkinat

Markkina sisältää kaiken pankki-, vakuutus-, sijoitus- ja säästämiseen tähtäävän toiminnan. Ensisijainen markkina on yrityksen olemassaoleva asiakaskunta. Kategorisesti markkinaan voidaan laskea mukaan perintöön liittyvät omaisuuden siirrot ja suunnittelu. Tämän palvelun tarve on kasvava johtuen omaisuuden kumuloitumisesta.

3.3.7 Taloudellisen hyvinvointimoduulin toimiala-analyysi

Toimiala on kasvussa ja uusien toimijoiden alalle tuloa estävät rakenteet ja säädökset tervehdyttävät alaa. Nykyisten toimijoiden liittyminen yhteen tuo alalle kaksijakoisen dilemman. Toisaalta asiakas saa yhä useammin kaiken tarvitsemansa yhdestä luukusta, mutta toisaalta hän ei saa ehkä hänen todelliset tarpeensa parhaiten täyttävää ratkaisua. Palvelun merkitys saattaa vähentyä ja hinnoittelun rooli korostua suurten toimijoiden liittyessä yhteen.

3.3.8 Taloudellisen hyvinvointimoduulin markkina-analyysi

Kokonaismarkkinan arvo vastaa kaikkea maailman painettua rahaa sekä digitaalista rahaa. Kotitalouksien säästöaste on Suomessa ollut korkea, mutta vuosituhaten vaihteesta alkaen on kotitalouksien säästövara kasvavassa määrin ohjautunut aiempien korkotalletusten sijaan osakemarkkinoille ja riskipitoisempiin tuotteisiin. Kulutustottumusten muutos tarkoittaa erikoistumista ja kykyä muuttua. Suuret pankit, kuten suuret organisaatiot yleensä ovat hitaita muutoksissaan. Ketteryys ja muuntautumiskyky ovat markkinoilla nyt kova sana.

3.3.9 Taloudellisen hyvinvointimoduulin kilpailija-analyysi

Kilpailijoita ovat kaikki pankit, vakuutusyhtiöt sekä pankkiiriliikkeet.

3.3.10 Taloudellisen hyvinvointikonseptin markkinointi, strategiat ja myynti

Parasta markkinointia on henkilökohtainen myyntityö. Tätä johtoaajatusta yhtiö toteuttaa jokaisessa asiakaskontaktissaan. Yhtiö järjestää tanssitapahtumia, joissa paikalla on monesti ollut nykyisten asiakkaiden tuttavien ja ystävien. Näille henkilöille olemme tilaisuudessa tarjonneet mahdollisuutta osallistua yhtiön järjestämille viikoittaisille tunneille. Näkyvyyden lisääminen herättää mielenkiintoa yhtiön edustajia kohtaan. Tältä osin Talasma Oy:n markkinointistrategia perustuu mediasuhteiden sekä julkisuuden henkilöiden hyödyntämiseen. Yhtiön fyysisen hyvinvoinnin keulahahmo on nähty useaan otteeseen TV:ssä ja syksyllä opettaja pariskunnasta tehdään artikkel-

li Me Naiset lehteen. Psykkisen hyvinvoinnin puolella toimiva yhteistyökumppanimme puolestaan on TV:stä tuttu persoona.

Yhteistyökumppanin kanssa avattavassa toimipisteessä pidettäviin avajaisiin kutsutaan julkisuuden henkilöitä sekä median edustajia. Tarkoituksena on herättää paikallisten huomiota sekä median kautta saavuttaa laajempaa näkyvyyttä. Pankkiiriliike yhteyttä tuodaan kaikissa yhtiön tilaisuuksissa esiin roll-upeilla sekä suu sanallisesti kertomalla konseptista.

3.3.11 Taloudellisen hyvinvointikonseptin esittely

Toteutus voidaan tehdä yksilöllisenä ohjauksena, ryhmässä tai jopa luentomuotoisena. Toteutuksen useammat vaihtoehdot helpottavat toiminnan skaalaamista. Selkeä rakenne ja skaalautuvuus ovat keskeisiä tekijöitä konseptin monistamisessa sekä kannattavuuden ylläpitämisessä. Konseptin mukaista toimivaa käynnistävän yrittäjän tulisi hyödyntää paikallisia ammattilaisia niillä osa-alueilla, joilla yrittäjällä ei ole kompetenssia.

3.3.12 Taloudellisen hyvinvointimoduulin kehittäminen

Konseptin jatkuva kehittäminen kuuluu Talasma Oy:n toimenkuvaan. Jatkuvan kehittämisen tuloksena syntyneet parannukset, huomiot ja havainnot välitetään konseptia toteuttaville yrittäjille ja myös heidän ehdottamansa parannukset huomioidaan osana kehitystyötä.

3.3.13 Taloudellisen hyvinvointimoduulin johtaminen

Johtaminen koskien paikallista toimintaa, kuuluu aina ensisijaisesti paikalliselle yrittäjälle. Konseptin toimivuuteen, brändin rakentumiseen, julkisuuskuvaan sekä näkyvyyteen liittyvissä asioissa edellytetään yhtenäistä ilmettä ja yhtenäisiä toimintatapoja. Edellä mainitut asiat huomioidaan lisenssisopimuksessa.

3.3.14 Taloudellisen hyvinvointimoduulin operaatiot

Taloudellisen hyvinvoinnin osiossa pääpaino on asiakkaan yksilöllisten tarpeiden huomioimisessa. Asiakkaalle pyritään ensimmäisessä vaiheessa rakentamaan taloudellisia

puskureita. Toisessa vaiheessa näistä jo muodostuneista puskureista siirretään osa pitkäaikaisempaan puskuriin. Kolmannessa vaiheessa siirretään kertyneitä varoja vakuutus tuotteiden sisään, jolloin saadaan luotua taloudellista perusturvaa myös asiakkaan läheisille. Neljännessä vaiheessa asiakas on saavuttanut taloudellisen riippumattomuuden ja voisi elää lopun elämäänsä saavutetuilla säästöillä. Tuotekohtaista tietoa ratkaisuista luovutetaan yhtiön järjestämän koulutusjakson aikana.

3.3.15 Taloudellisen hyvinvointimoduulin talous ja resurssien tarve

Pelkän Taloudellisen hyvinvoinnin moduulia ei pystytä ketjuttamaan sijoitustuotteiden myynnin osalta johtuen lainsäädännöstä. Lisenssisopimuksen kautta asiat on mahdollista sopia siten, että liiketoiminta voidaan käynnistää.

Konseptin mukaisen toiminnan voi aloittaa pienellä alkupääomalla (5000€) sitoutumalla lisenssi sopimukseen pitkäksi aikaa (5 vuotta) tai hieman suuremmalla alkupääomalla (10 000€) mikäli haluaa lyhyemmän sitoumusajan (3 vuotta). Aloittamisen ehdoton edellytys on kompetenssi jollakin konseptin mukaisella osa-alueella.

Talasma Oy auttaa aloittavaa yrittäjää asiakashankinnassa, näkyvyys kampanjoiden toteuttamisessa, liikepaikan hankkimisessa, laite hankinnoissa, sopimusneuvotteluissa, rahoitukseen liittyvissä kysymyksissä sekä toiminnan laajentamisessa. Muita ulkoisia resursseja yrittäjä tarvitsee lähinnä kirjanpitoon.

4. Kokonaisvaltaisen hyvinvointikonseptin kehittäminen

Hyvinvointikonseptin kehittämisen menetelmäksi valittiin toiminnallinen opinnäytetyö. Toiminnallisen opinnäytetyön lopputuote voi olla esimerkiksi ohjeistus, opas tai konsepti. Lopputuote tulee aina käytettäväksi selkeyttämään toimintaa - esimerkiksi oppaan tai ohjeistuksen muodossa. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää ammatillista osaamista, tuottaa tarpeellista tietoa sekä sivistää itseään ja yhteisöään (Vilka 2003). Vilkan (2003) mukaan toiminnallisen opinnäytetyön teoreettiseksi tarkastelunäkökohdaksi riittää toimialalla vallitseva käsite määrittelyineen. Perinteisesti tutkimuksellista aineistonkeruuta ja -analyysia ei välttämättä tarvitse toteuttaa. Toi-

minnallisen opinnäytetyön tavoitteena on yhdistää teoria ja käytäntö uudella tavalla. (Vilkkä 2003.)

Kohdeyrityksen osalta yhteen saatettiin teorioita ja käytäntöä kaikilta kolmelta konseptin osa-alueelta. Toiminnallisessa osiossa suoritettiin kehittämisprojekti, jonka aikana kerättiin aineistoa sekä printti- että sähköisestä mediasta sekä asiakkailta keskusteluissa ja kyselytutkimuksilla. Kerätty aineisto toimi pohjana konseptin kehittämiselle. Lopputuotteena muodostui kokonaisuus, joka toimii oppaana ja ohjeistuksena ammatillisen osaamisen kasvattamisessa.

Kehittämisen perustana oli modulaarinen malli. Kyseiseen malliin päädyttiin, koska osa-alueet ovat erillisiä ja toisista irrallaan toteutettavia, mutta yhdistettynä oikealla tavalla niistä muodostuu kokonaisuus, joka on enemmän kuin osiensa summa. Moduulit kirjoitettiin suppean liiketoimintasuunnitelman muotoon erillisinä osina, jotka voidaan lähes sellaisenaan monistaa ja antaa esimerkiksi yhteistyökumppaneille osaksi tai täydentämään heidän olemassa olevaa kokonaisuuttaan.

Ajatuksena oli myös saavuttaa sellainen malli, joka mahdollistaisi niin sanotun yhden luukun periaatteen mukaisen toiminnan. Modulaarinen malli, jossa yksittäinen moduuli voidaan ottaa käyttöön täydentämään jo olemassa olevaa hyvinvointialan toimintaa, antaa mahdollisuuden tämän periaatteen mukaisen toiminnan toteutumiseen.

Tutustuttaessa kilpailijoiden palvelukokonaisuuksiin havaittiin niiden olevan rajoittuneita harvoin osa-alueisiin. Pääasiassa ne olivat fyysisen hyvinvoinnin kokonaisuuksia eli liikunta ja ravitsemuspainotteisia. Joissakin kokonaisuuksissa oli vähäisissä määrin huomioitu esimerkiksi sosiaalista hyvinvointia ja yhteisöllisyyttä. Varsinaista kaiken kattavaa -, holistista -mallia ei ollut kenelläkään tarjota. Järjestelmällisesti kaikilta markkinoilla olevilta hyvinvointialan palveluntarjoajilta puuttui taloudellisen hyvinvoinnin tuntemus.

Yhteistyökumppaneilta saatu palaute vahvisti näkemystä modulaarisesta toteutuksesta ja erityisesti oman lajin kehittämisestä kaupalliseksi toteutukseksi. Asiakaspalautteiden, kokemusten, havaintojen sekä yhteistyökumppanien osoittaman kiinnostuksen innostama kerättiin moduulien muodostamista varten lisää taustatietoa. Varsin nope-

asti oli nähtävissä selkeät kolme pääkategoriaa, joiden alle muodostuisivat alakategoriat lopullisessa konseptissa.

Konseptin laatimista varten aineistoa kerättiin projektisuunnitelman laatimisesta alkaen aina tämän loppuraportin kirjoittamiseen asti. Taustaymmärryksen lisäämiseksi aineistoa kerättiin aluksi lehtiartikkeleista, sähköisistä lähteistä sekä alan kirjallisuudesta ja projektin aikaisia omia tuotoksia unohtamatta (Moritz 2005; Kumar 2009). Palvelumuotoilun (Miettinen 2011) näkökulmasta haluttiin asiakaslähtöisyyttä tarkastella printtimediassa olemassa olevan tarpeen ja tarjonnan kirjosta käsin. Lehtiartikkelit olivat mm. Vartti-lehdestä (Liukkonen 2012), Helsingin Sanomista (Kontturi 2012), Länsiväylästä (Tarvainen 2011; Riihola 2012), Metro -lehdestä (Snowdon 2011), Kirkko&kaupunki - lehdestä ja Tapiolan lähiseudun asiakaslehdestä (ikäntyneiden palvelujen mainokset). Aihepiireinä artikkeleissa käsiteltiin omissa kodeissaan asuville senioreille (+65) tuotettavia palveluita Espoossa, käänteisen asuntolainan käytöstä eläkeaikana lisätulojen hankkimiseksi, mielen ja kehon rauhoittamista, kriittistä kirjoittelua ikääntymisen ongelmattomuudesta, yhteisöllisyydestä ja perheiden yhteisistä tekemisistä.

Vakimon (2001) ja Rantamaan (1999) mukaan länsimaaisessa yhteiskunnassa ikääntymistä peitellään ja erityisesti naisten odotetaan näyttävän ikinuorilta. Vakimo (2001) korostaa naisten ikääntymiseen liittyvää lisääntyvää vapautta ja itsenäisyyttä. Ikääntyvien osuus mediassa on lukumääräisesti ja hyvinvoinnin näkökulmasta lisääntynyt viime vuosina (Zhang ym. 2006). Median mielenkiinto ikääntyviä kuluttajia kohtaan on lisääntynyt, minkä osoittavat tutkimukset ikääntyvien naisten näkymisestä mediassa erilaisina diskursseina (Hytti 2010) sekä kuluttajina (Suokannas 2008). Yli 50-vuotiaille vanheneminen kannattaa esittää aktiivisen elämän jatkumona ei elämisen vähenemisenä ja sairauksina (Featherstone & Hepworth 2007).

Projektin aikana toteutetut asiakaskyselyt sekä suora suullinen palaute ovat pääasiallinen osa aineistoa. Kyselyitä suoritettiin kohdeyrityksen järjestämissä tanssitapahtumissa sekä pilottivaiheen toteutuksen yhteydessä. Tanssitapahtumien yhteydessä palautteita kerättiin kahteen otteeseen. Palautetta kerättiin kyselylomakkeilla lounastauon aikana. Tanssitapahtumissa kyselylomakkeessa tiedusteltiin kokonaisarviota tapahtuman onnistumisesta, mikä teki tapahtumasta mielekkään, missä olisi kehitettävää, mitä toiveita asiakkailla olisi seuraavaa tapahtumaa koskien ja mistä asiakas oli saanut tiedon tästä tapahtumasta. Kysymyspatteristo on tiivis, mutta antoi katta-

van kuvan kokonaisuudesta. Kyselytilanne toistui samankaltaisena molemmilla kerroilla. Kysymyslomakkeet olivat samanlaisia molemmilla kerroilla. Kyselylomakkeita palautui yhteensä 52 kappaletta (n=52). Kävijämäärä kahden tapahtuman osalta oli yhteensä 124 henkilöä. Palautusprosentti oli 41,94 %. Vastaajista yhdeksänkymmentä kuusi (96) prosenttia oli naisia ja neljä (4) prosenttia miehiä. Kaikki vastaajat kuuluivat ikähaarukkaan 40 - 50 vuotta. Tanssitapahtumissa käytetty kyselylomake on opinnäytetyön liitteenä yksi (1).

Kohdeyrityksen oman lajin, ABO:n, osalta palaute saatiin pilottivaiheessa suoritettulla kyselyllä. Kaikki kyselylomakkeet (n=5) palautuivat täytettyinä. Naisia oli kolme (3) ja miehiä kaksi (2). Ikäjakaumaltaan vastaajat edustivat laajaa kirjoa. Nuorin vastaaja oli 20 -vuotias ja vanhin 55 -vuotias. Vastaajien keski-ikäsi tuli neljäkymmentä yksi (41) vuotta. Otos oli suppea. Asiakkaiden liikunnallinen taustakin vaihteli runsaasti. Kyselyssä kartoitettiin laajasti lajin eri puolia, fyysisistä ja psyykkistä. Muutosehdotuksille oli jätetty tilaa ja positiivisiakin palautteita pyydettiin. Kyselyssä kysyttiin myös halukkuutta kokeilla lajia joskus uudelleen sekä sopivaa hintahaarukkaa tunnille. Kysymysten avulla pyrittiin selvittämään lisäksi kenelle laji vastaajien mielestä parhaiten sopisi. Kyselylomake on opinnäytetyön liitteenä kaksi (2).

Kohdeyrityksen järjestämissä tanssitapahtumissa toteutettiin kysely aktiiviharrastajille. Vastaajilla on laaja kokemuspohja ja useiden tapahtumien ja tanssikoulujen tuntemus. Aineiston määrä on suhteellisen vähäinen ja siksi sen osoittamat tulokset voidaan tulkita korkeintaan suuntaa-antaviksi. Vastausten samansuuntaisuus vahvistaa käsitystä siitä, että asioita tehdään oikein ja asiakastyytyväisyys on odotettua paremmalla tasolla eli asteikolla 1-5 (viitosen ollessa paras ja ykkösen ollessa huonoin) kohdeyritys sai keskiarvoksi 4,5 - odotusarvon ollessa 3,5.

Kerätyn aineiston analyysi toteutettiin väljästi ilman tarkasti määriteltyä metodologista menetelmää, kuten toiminnallisessa opinnäytetyössä voidaan menetellä (Vilkkä 2003). Aineisto sisälsi sekä laadullisia että määrällisiä kysymyksiä vastauksineen. Näiden lisäksi media-aineiston analysointi toteutui sisällönanalyysejä mukaillen (Hirsjärvi, Remes & Airaksinen 2007).

Asiakkaiden antama kokonaisarvio kohdeyrityksen järjestämien tapahtumien onnistumisista oli erittäin hyvä. Mielekkään niistä tekivät opettajat sekä toimiva kokonaisuus. Kehittämisen kohteiksi mainittiin eräässä vastauksessa humoristisesti vastaajan

oma tanssitaito, koska muuta kehitettävää ei keksitty. Seuraavan tapahtuman odotuksiin ei vastauksia tullut ollenkaan, joten vaikuttaisi siltä että asiakkaiden odotuksiin on pystytty jo nykyisellään vastaamaan varsin kattavasti. Tieto tapahtumasta oli levinnyt asiakkaille pääasiassa sosiaalisen median kautta sekä henkilökohtaisena kutsuna kohde yrityksen tanssinopettajilta.

Yrityksen omaan lajiin liittyvä kyselyn vastauksissa yleiskokemus, mielikuva harjoitteet sekä vapaaosuus saivat hyvän arvosanan (4/5). Fyysisen rasittavuuden arvosana oli 3,5. Irrottautuminen arkisista ajatuksista sai arvosanan 4,5 ja se oli yksittäisenä asiana myös mainittu positiivisimmaksi kokemukseksi tunnin aikana. Kehittämisehdotukset keskittyivät tanssinopetuksen lisäämiseen sekä runsaampaan välispiikkaukseen. Kaikki vastaajat ilmoittivat haluavansa kokeilla lajia uudelleen ja sopivaksi hintahaarukaksi valittiin yksimielisesti 5-10 euroa.

Printtimediasta saatu kokonaiskuva kielii palveluiden tarpeen olevan suurta ja kasvavan edelleen. Tarvittavien palveluiden kirjo oli laaja. Tarvetta ilmeni ateriapalveluista ja kuntoutuspalveluista aina tapahtumien järjestämiseen. Huomion arvoista oli havainto siitä, että osittaisestikin psyykkistä hyvinvointia edistävät ryhmät olivat järjestään täynnä ja ryhmien ulkopuolille oli jäänyt useita halukkaita.

Produktina projektista ulos purjehti lisäksi oma laji, ABO, musiikkeineen ja liikkeineen. Painatettu etuseteli tehtiin yhdessä yhteistyökumppanin kanssa alkuperäisen tavoitteen eli myyntiesitteen sijaan. Projektin aikana tapahtui henkilökohtaista kehittymistä ja oppimista. Näistä päällimmäisinä mainittakoon koneellisen musiikin tekeminen ja toimialan kokonaisvaltaisempi hahmottaminen. Tanssitapahtumissa sekä oman lajin pilotoinnin yhteydessä kerätty aineisto auttoi konseptin kehittämisessä koska vastaukset olivat samansuuntaisia kaikilla vastaajilla. Opinnäytetyön tulokset viittaavat pilotin ja tapahtumien yhteydessä toteutettujen kyselyiden mukaan siihen, että kysyntää fyysisen hyvinvoinnin ja psyykkisen hyvinvoinnin osa-alueille on riittävästi ja tarve on aitoa. Tämä vahvisti kohdeyrityksessä muodostunutta käsitystä siitä miltä konseptin tulisi näyttää ja mitä sen tulisi sisältää.

5. Kokonaisvaltaisen hyvinvointikonseptin keskeiset käsitteet

Hyvinvointi on käsitteenä laaja ja tarkoittaa eri ikävaiheissa eri asioita. Hyvinvointi käsitettä avattiin siihen liittyvien käsitteiden, uskomusten, tutkimusten ja teorioiden

avulla. Selvitystyön tarkoituksena oli hahmottaa sitä mitä kaikkea hyvinvointi voi olla, miten se on perinteisesti ymmärretty ja miten sitä voidaan tarkastella ja kehittää esimerkiksi palvelumuotoilun keinoin.

Konseptin kuvauksessa on osana liiketoimintasuunnitelmaa viitattu syväjohtamisen malliin. Kyseinen johtamismalli on valittu johtuen tämän mallin mukanaan tuomasta pyrkimyksestä työyhteisön jatkuvaan kehittämiseen sekä työyhteisön yksilöiden henkilökohtaiseen kehittymiseen. Mallia on kuvattu kohdassa 5.7.

5.1 Hyvinvointi

Hyvinvointia on käsitteenä tarkasteltu jo muinaisten klassisten kreikkalaisten filosofien keskuudessa. Sokrates (470 eaa - 399 eaa) tarkasteli onnellisuutta ja hyveellisyyttä sekä hyvinvointia ruumiillisen-, yhteiskunnallisen sekä moraalisen hyvän käsitteiden kautta. (Russel 1967; Saarinen E. 1985.) Sokrateen mukaan hyvinvointiin liittyy terveys, sosiaalisuus ja varallisuus. Aristoteles (384 eaa-322 eaa) näki taloudellisen vaurauden välineenä onnellisuuden tavoittelussa, ei itse onnellisuutena tai hyvinvointina (Saarinen 1995). Allardtin (1976) mukaan hyvinvointi on tila, jossa ihmisen objektiiviset perustarpeet voivat tulla tyydytetyiksi. Luokittelussa Allardt (1976) käyttää kolmiportaista luokittelua jakaen tarpeet elintasoon, yhteisyyssuhteisiin sekä itsensä toteuttamiseen. Elintaso -luokan alle kuuluvat tulot, asuminen, työ, terveys ja koulutus. Yhteisyyssuhteisiin Allardt (1976) sisällyttää ystävyyssuhteet, perheen, roolin paikallisessa yhteisössä ja kaiken muun sosiaalisiin tarpeisiin viittaavan toiminnan. Allardtin (1976) luokittelun kolmas osio käsittää itsensä toteuttamisen, sisältäen harrastus- ja vapaa-ajan toiminnan, poliittisen toiminnan ja arvostuksen kokemusta tuovat aktiviteetit.

Hyvinvointia ei voi tiivistää yhteen määritelmään, sillä hyvinvointi tarkoittaa eri ikävaiheissa eri asioita. Nuorelle hyvinvointia ovat uudet kokemukset, itsensä toteuttaminen ja sosiaalisuus ikätovereiden kanssa ja näiden merkitys voi olla tärkeämpää kuin turvallisuus ja huolenpito. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2007,11.) Karttusen (2010) mukaan keski-ikäisten hyvinvoinnin kokemukseen vaikuttaa merkittävästi positiivinen asennoituminen ikääntymiseen. Keski-ikäisten kokema ihanneikä liittyy myönteisesti psykologiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin ja keski-ikäisten miesten subjektiivisen hyvinvoinnin kokemukseen. Ikään ja ikääntymiseen asennoituminen yhdistyy keski-ikässä hyvinvointiin. Tästä syystä ikääntymiseen liittyvien mielikuvien muut-

tamiseen positiivisemmiksi pitäisi panostaa tulevaisuudessa. (Karttunen 2010.) Ikääntyneiden hyvinvointia ja aktiivisen elämäntavan yhteyksiä on tutkittu gerontologiassa (Lampinen 2004). Erilaisiin toimintoihin osallistuminen lisää ikääntyneiden subjektiivisia hyvinvoinnin kokemuksia (Litwin 2000). Aktiivisuus näyttää liittyvän subjektiiviseen hyvinvointiin ja osittain ylläpitää sitä (Everard 1999; Menec 2003). Lampisen (2004) mukaan ikääntyneiden hyvä liikkumiskyky ja harrastusaktiivisuus ovat yhteydessä ikääntyneiden hyvinvoinnin kokemukseen.

Tässä opinnäytetyössä hyvinvoinnin käsitettä tarkastellaan psyykkisestä -, fyysisestä - sekä taloudellisesta näkökulmasta. Yksilön toiminnan yksi tärkeimmistä tekijöistä päätöksenteossa, ihmissuhteissa onnistumisessa ja muussa toiminnassa on hyvinvointi, joka muodostuu fyysisen-, psyykkisen- ja sosiaalisen hyvinvoinnin kombinaationa. Optimaalinen hyvinvointi tarkoittaa mainittujen osa-alueiden keskinäistä tasapainoa ja vastaavuutta yksilön elämäntilanteeseen (Ylä-Soininmäki 2006, 77 - 78.)

Psyykkinen hyvinvointi on osa positiivista mielenterveyttä. Viime vuosina työn ja henkisen hyvinvoinnin yhteyttä on tutkittu aiempaa enemmän. Henkisen tai psyykkisen hyvinvoinnin edistäminen on työelämässä haasteellista, mutta se nähdään tärkeänä. Työssä tarvitaan henkistä kuormituskestävyyttä, palautumiskykyä sekä henkilökohtaista psyykkistä vahvuutta. Perinteisesti työpaikoilla on kiinnitetty huomiota mielenterveyden ongelmiin, kuten stressiin ja huonovointisuuteen. Psyykkisen hyvinvoinnin edistämisen ja ylläpitämisen varmistamiseksi työpaikoille tarvitaan uusia keinoja ja menetelmiä. (Kivistö, Kallio ja Turunen 2008.) Itsensä ja sisäisten toiveiden toteuttaminen, itseilmaisu sekä mukavuusalueen (comfortzone) laajentaminen ovat yrityksen näkemyksen mukaan kehitystyön keskeiset lähtökohdat psyykkisen hyvinvoinnin osalta.

Psyykkisen hyvinvoinnin teoreettista taustaa haetaan myös sosiaalisen hyvinvoinnin saralta. Kehittämistyössä esille noussevat sosiaaliset paineet sekä ryhmän muodostuksen ja vuorovaikutuksen näkökulmat. Näitä tarkastellaan sosiaalipsykologian teorioiden valossa. Liikunnan sosiaalisesta vaikuttavuudesta, elämyksellisyydestä, identiteetin rakentumisesta ja itsetunnosta Telama ja Polvi (2005) esittävät kattavan tarkastelun, jonka yhteenvedona voitaneen todeta, että liikunnalla on tai voi olla suotuisia vaikutuksia yksilön psyykkiseen kehitykseen ja pysyvyyteen (Telama ja Polvi 2005, 628 - 638).

Säännöllinen kuntoliikunta riittää lievittämään unettomuutta ja se saa arkisetkin askareet tuntumaan mielekkäämmiltä. Säännöllisellä liikunnalla on Partosen mukaan suotuista vaikutus mielialaan ja hyvinvointiin (Partonen, 2005, 509-510). Vuoren (2005) mukaan liikunnan puute aiheuttaa eri mekanismien kautta suuria kustannuksia yhteiskunnalle. Mainittuja kuluja aiheutuu terveydenhuollon kasvavina kuluina, elin- iän lyhenemisestä aiheutuvina kuluina sekä eriasteisten oireiden aiheuttamana vähentyneenä tuottavuutena (Vuori, 2005, 639 - 645). Fyysisen hyvinvoinnin osalta hyvinvointikonseptissa pyritään palvelukokonaisuuteen, joka vahvistaa tai ylläpitää asiakkaan fyysistä kuntoa.

Fyysisen ja psyykkisen hyvinvoinnin edistämiseen suunniteltu osio oli tarkoitus yhdistää hyvinvointikonseptissa siten, että asiakas saa samalla fyysistä rasitusta mielekkäällä tavalla toteutettuna; musiikin vaikutuksen luovuuden vapauttajana, spontaaniin itseilmaisuun rohkaisevassa ympäristössä tuottaen asiakkaalle merkityksellisiä kokemuksia (Ala-Ruona 2007; Lehtonen 1986, 91 - 93). Opinnäytetyön projektivaiheen aikana pilotoitu menetelmä perustuu musiikkiterapeuttiseen sovellukseen ja musiikkiterapeuttisten vaikutusten hyödyntämiseen. Fyysisen ja psyykkisen hyvinvoinnin -kokonaisuutta pyrittiin kehittämään toiminnaksi, jossa hyödynnetään soveltuvien osien myös tanssiterapeuttisia keinoja. Tanssiterapiassa keskeinen tavoite on liikkeen ja tunteiden yhdistäminen ja sitä kautta avautuva mahdollisuus vahvempaan minuuden otteen saavuttamiseen. (Payne, 2008, 15.)

Briitta Hiitola (2000) nostaa esiin leikin psykologisen näkökulman lasten osalta. Hän toteaa lasten purkavan aggressioitaan ja patoutuneita tunteitaan, sekä ilmentävän asioita, joilla on ollut vaikutusta lapsen tunne-elämään (Hiitola, 2000,31). Kehitellyn konseptin pilottiosio pyrkii osaltaan samaan vaikutukseen aikuisten kanssa eli patoutuneiden tunteiden purkuun turvallisella tavalla. Tavoitteena on ennaltaehkäistä mielenterveyden häiriöitä.

Mielenterveyden keskeisimpiä häiriöitä ovat mm. mielialahäiriöt, stressiin liittyvät häiriöt sekä persoonallisuus- ja käytöshäiriöt aikuisiällä. Yleisin mielenterveyden häiriötila on mielialan häiriötila, joka voi olla yksi- tai kaksisuuntaista. Oireena yleisin on masennus ja käyttäytymishäiriöt. (Kuhanen, Oittinen, Kanerva, Seuri, Schubert.2010, 176 - 179). Toimintakonseptilla on tarkoituksena saada aikaan ennaltaehkäisevä vaikutus stressiä laukaisemalla sekä mielialaa kohottavilla mielikuvaharjoituksilla.

Partosen (2005) mukaan mielenterveys on suuri voimavara, jota tulisi vaalia ja vahvistaa koska sillä on vaikutusta suhtautumisessamme ympäristössä tapahtuviin muutoksiin ja kykyymme kestää muutoksia. Partonen toteaa yksiselitteisesti, ettei liikunnan merkitystä psyykkisten häiriötilojen hoitomuotona ole kyetty kiistattomasti todistamaan. Vaikka kyseiset vaikutukset ja niiden mekanismit ovat toistaiseksi todentamatta, suosittelee Partonen (2005) liikunnallisten aktiviteettien lisäämistä häiriöiden ennaltaehkäisyssä. (Vuori, Taimela & Kujala 2005). Leppämäen (2007) mukaan erityisesti pimeään aikaan masennuksen oireet helpottuvat säännöllisen liikunnan avulla. Liikunnan positiivisista vaikutuksista ei kaikilta osin ole kiistatonta näyttöä. Voitaan kuitenkin todeta vaikutusten olevan pääsääntöisesti positiivisia sekä fyysisen että psyykkisen hyvinvoinnin näkökulmista, kuten alla oleva taulukko osoittaa. (Vuori, Taimela & Kujala 2005).

Taulukko 2. Liikunnan psyykkisiä ja fyysisiä vaikutuksia. (Vuori, Taimela & Kujala 2005, 665-681).

Hyöty/Käyttö	Varmuus
Elinajan odote pidentyminen	XXX
Fyysinen kunto hengitys- ja verenkierto elimistön parempi kunto lihasten suurempi voima ja koko	XXXX XXXX
Osteoporoosi ja murtumat luiden vahvistuminen osteoporoosin ehkäisy murtumien ehkäisy	XXXX XXX XXX
Sepelvaltimotauti ehkäisy arteroskleroosin väheneminen kuntoutus	XXXX XXX XXXX
Aivohalvaus	

ehkäisy kuntoutus	XXX XXXX
Diabetes tyyppi 2 ehkäisy tyyppi 2 hoito	XXXX XXXX
Kohonnut verenpaine ehkäisy hoito	XXX XXXX
Liikapaino ja lihavuus painon nousun ehkäisy lihavuuden vähentäminen terveyshaittojen vähentäminen uudestaan lihomisen ehkäisy	XXX XXX XXX XXX
Psyykkinen hyvinvointi mielialan paraneminen henkisen stressin haittojen torjuminen masentuneisuuden väheneminen tilanneahdistuneisuuden väheneminen itsearvostuksen paraneminen	XXXX XXX XXX XXX XXX
Syöpä paksusuolen syövän ehkäisy rintasyövän ehkäisy	XXXX XXX
Uni unen laadun paraneminen	XXX
XXXX= Vahva konsensus, ei ollenkaan tai vähän ristiriitaisia havaintoja. XXX= Useimmat havainnot tukevia, lisätutkimus tarpeen.	XX= Osa havainnoista tukevia, run- sas lisätutkimus tarpeen. X= Ei lainkaan tai vähän tukevia havaintoja.

Taloudellisen hyvinvoinnin osiossa hyvinvointikonsepti tarjoaa asiakkailleen mahdollisuuksia vaikuttaa oman taloutensa tilaan ja kehitykseen. Yhtenä keskeisenä ajatuksena on eläkeajan taloudellisen turvan varmistaminen eli henkilökohtaisen lisäeläkkeen kerääminen lakisääteisen eläkkeen lisäksi. Ikääntyvän väestön määrän kasvu luo merkittäviä paineita eläkejärjestelmän ylläpitoon. Nykyisellä järjestelmällä ei kyetä vastaamaan tuleviin haasteisiin eläkkeiden määrän ja etuuksien osalta. (Puro 2010.)

Puttosen (2006) haastattelun mukaan säästämiskulttuuri ei muutu hetkessä ja Suomessa tuo kulttuuri poikkeaa merkittävästi esimerkiksi Yhdysvalloista ja Kiinasta, joissa säästämisen keskeisin tarkoitus on turvata taloudellinen toimeentuloa eläkeaikana (Hirvikorpi 2006). Kehittämishankkeen tavoitteena oli luoda konseptista sen kaltainen, että se auttaa suomalaisia ymmärtämään ja sisäistämään tarpeen lisäeläkkeen säästämiseen. Konseptin mukainen toiminta ohjaa asiakkaan itselleen sopivan säästämismuodon ääreen ja varmistaa, että säästäminen aloitetaan. Säästämisen tarkoituksena ei ole, että jokainen asiakas vaurastuu vaan jokaiselle pyritään saavuttamaan perusturvaa taloudellisessa mielessä.

Puttonen (2006) nostaa haastattelussa esiin myös näkökulman, josta Suomessa on puhuttu julkisessa keskustelussa vielä hyvin vähän eli eläkekatto-mallin. Tämä tarkoittaa sitä, että eläkkeelle määritellään saajakohtainen katto eli enimmäismäärä. Mainittu malli on käytössä jo monissa Euroopan maissa ja meilläkin se saatetaan joutua ottamaan käyttöön eläkejärjestelmän yhtenä muutoksena. Mallin käyttöönotto tarkoittaisi sitä, että suurituloisimmat saisivat vain eläkekaton rajoitusten mukaista eläkettä ja mahdollinen eläkekaton tason ylittävä osa tulisi säästää itse. (Hirvikorpi 2006.) Tämän näkökulman mukainen toiminta tuo suurituloisten tietoisuuteen ja siten pyrkii avartamaan tällaisten asiakkaiden näkemystä omasta eläketurvastaan konseptissa.

Opinnäytetyön kohdeyritys toimii Elina pankkiiriliikkeen paikallisen edustajana useilla paikkakunnilla ja sitä kautta yrityksellä on käytössään varsin kattava valikoima ratkaisuja taloudellisen hyvinvoinnin edistämiseen. Yritys kykenee tarjoamaan asiakkaalle apua perinnönjaon suunnitteluun, sijoittamiseen, säästämiseen sekä vakuutusasioihin.

5.2 Yhteiskunnallinen hyvinvointi ja onnellisuus

Suomessa, kuten muissakin vauraissa maissa, köyhyys, sosiaalinen liikkumattomuus ja tuloerojen kasvu ovat enää marginaalisen väestönosan ongelmia (Hirvonen & Mangelaja 2005). Samanaikaisesti konsumerismi eli kulutustottumukset ja -valinnat kytkeytyvät yhä voimakkaammin yhteiskunnallisiin muutoksiin, joissa painottuu individualistinen vastuu kollektiivista vastuunkantoa enemmän. Suomalainen yhteiskunta on muuttumassa yksilöllisyyttä ja yksilöitä korostavaan suuntaan, samalla kuin sosiaaliturvan taso heikkenee. Sosiaaliturva on enemmänkin kannuste työntekoon kuin lupaus perusturvasta. Taloudellinen kilpailukyky menee useissa yrityksissä yksittäisen työntekijän hyvinvoinnin edelle. Yksilön täyden potentiaalin hyödyntävä ja totaalista vastuuta korostava yhteiskunta voisi saada nimen wellness -yhteiskunta. (Rajavaara 2008.)

Vertailu rahallisten ja ei-rahallisten hyödykkeiden välillä on nyky-yhteiskunnassa vääristynyt. Terveysteen, perheeseen ja omaan hyvinvointiin kulutetaan vähemmän rahaa kuin kulutushyödykkeisiin, materiaan ja laatuun. Kulutustavaroissa hyöty kuluu nopeasti ja kulutuksen kierre syvenee. Toisaalta onnellisuuden ja hyvinvoinnin näkökulmasta ei-rahallisten tekijöiden kesto ja merkitys ovat materiaalisia hyödykkeitä pitkäkestoisempia ja tärkeämpiä. Materialistisen rikastumisen tilalta aineeton omaisuus on kasvattanut merkitystään. Yksilöt tavoittelevat taloudellisen hyvinvoinnin ohella tai jopa sitä enemmän hyvää itsetuntoa ja elämänlaatua, itsekuria, yhteisöllisyyttä ja onnellisuutta. (Hirvonen & Mangelaja, 2005)

Onnellisuus ei korreloi suoraan yhteiskunnan vaurauden ja hyvinvoinnin kanssa vaikka loivaa onnellisuuden kasvua ylemmistä tuloluokista voidaankin mitata (World Values Survey). Maslowin (1954) mukaan onnellisuus on mahdollista saavuttaa perustarpeet tyydyttämällä. (Hirvonen & Mangelaja 2005.) Näistä perustarpeista keskitymme tarkastelemaan turvallisuuden tunnetta, joka on Maslowin (1954) mukaan perustarpeista keskeisimpiä. Konseptin mukaisessa toiminnassa pyritään saavuttamaan henkistä -, fyysistä - ja taloudellista turvaa.

Frey ja Stutzer (2002) ovat määritelleet aikuisiän onnellisuuden viiden kategorian mukaan. Ensimmäinen kategoria tarkastelee persoonallisuustekijöitä kuten temperamenttia, itsetuntoa ja optimismia onnellisuuden edistäjinä. Toinen kategoria painot-

taa sosiodemograafisia tekijöitä. Kolmannen kategorian mukaan taloudelliset tekijät, kuten henkilökohtaiset tulot ja kansantaloudellinen tilanne vaikuttavat yksilön onnellisuuteen, mutta ei-rahallisia tekijöitä vähemmän. Neljännessä kategoriassa tarkastelun kohteena ovat kontekstiset ja tilannekohtaiset onnellisuuteen liittyvät tekijät eli terveys, työhyvinvointi ja työpaikan ilmapiiri. Institutionaalisten tekijöiden osalta viidennessä kategoriassa onnellisuuteen vaikuttavana tekijänä nähdään muun muassa yksilön taloudellinen vapaus. Hyvinvointikonseptissa on huomioitu yksilö psykofyysisenä entiteettinä, jonka tarpeet on huomioitu rahalliset ja ei - rahalliset, terveys ja onnellisuus mukaan lukien. Rahalliset asiat hoidetaan pankkiiriliike-kontaktin kautta turvaten ja vakauttaen taloutta - vähentäen taloudellisia paineita. Ei - rahallisia onnellisuuteen vaikuttavia tekijöitä käsitellään konseptin fyysisen- ja psyykkisen hyvinvoinnin osioissa mielikuvaharjoituksilla sekä fyysisellä liikkumisella.

Terveys ja työ lisäävät sekä ylläpitävät voimakkaasti yksilön onnellisuutta (Johansson 2004; Peltoniemi 2005), vaikka työelämän vaatimukset ovatkin kovenneita (Työ ja terveys Suomessa 2009). Taloustieteellisen tutkimuksen mukaan onnellisuuteen ja hyvinvointiin liittyy läheisesti yksilön työtyytyväisyys ja työkykyisyys (Johansson 2004; Peltoniemi 2005). Konseptin mukainen toteutus esimerkiksi asiakasyrityksen työhyvinvointiohjelmalla tai sen osana edistää työhyvinvointia sekä auttaa ylläpitämään työkykyä.

5.3 Työhyvinvointi

Työikäiset ovat nykyisellään entistä terveempiä. Terveiden ylläpitäminen ja säilyttäminen tulevat tulevaisuudessa tärkeämmiksi työikäisen väestön määrän vähentyessä. Jo tällä hetkellä noin kolmasosa työikäisistä harkitsee jatkavansa työuraan yli 63 ikävuoden jälkeen, koska kokee olevansa tyytyväinen työhönsä. Työ koetaan mielekkääksi ja kiinnostavaksi, tärkeäksi osaksi elämää. Samanaikaisesti osa eläkeikää lähestyvistä työikäisistä kokee kuitenkin syrjintää ikänsä perusteella ja taloudellinen taantuma estää yrityksiä palkkaamasta lisää työvoimaa. (Kauppinen, Hanhela, Kandalin, Karjalainen, Kasvio, Perkiö-Mäkelä, Priha, Toikkanen, Viluksela 2009.)

Työnteon muodot ovat monimuotoistuneet ja työyhteisöt ovat tehtäviensä perusteella pitkälle kehittyneitä. Sisällöllisesti työtehtävät ovat entistä vaativampia ja työelämän rooleista ja asemasta kilpaillaan. Stressi- ja burn out -oireet ovat melko yleisiä.

siä ja työvoimaresurssien väheneminen kuormittaa yhä pienenevää työikäisten joukkoa. (Kauppinen ym. 2009.)

Työelämän ja yritysten tarve panostaa työntekijöidensä työtyytyväisyyteen ja hyvinvointiin kasvaa. Ikääntyvä työväestö tarvitsee erilaisia joustavia työnteon muotoja ja liukuvan eläkeiän käyttöönottoa. Työmäärää pitäisi ikääntyvien työntekijöiden kohdalla pystyä asteittain vähentämään ja lisätä muita yksilölle mielekkäitä aktiviteetteja. (Kauppinen y, 2009.) Yritys pyrkii hyvinvointikonseptin avulla tarjoamaan asiakkailleen mahdollisuuden valita työelämän ja oman ajan välillä tukemalla heitä taloudelliseen vakauteen ja elämänhallintaan.

Sosiaali- ja terveysministeriön (2011) asettaman tavoitteen mukaan vuodesta 2010 vuoteen 2020 mennessä tulisi työhyvinvoinnin parantua siten, että koettu fyysinen - ja psyykkinen kuormitus vähenisivät 20 %. Ammattitautien määrän odotetaan alenevan kymmenellä (10) prosentilla (Sosiaali- ja terveysministeriö 2011.) Kokonaisvaltaisen hyvinvointikonsepti tähtää samansuuntaiseen kehitykseen kokonaisvaltaista hyvinvointia edistämällä.

5.4 Ikääntyvän väestön hyvinvointi

Suomalaisten eliniänennuste on noussut 2000-luvulla (Kauppinen ym. 2009). Ikääntyvän väestön määrä kasvaa, millä tahansa mittarilla mitattuna. Demografia eli ikäjakama on tämän päivän toimintaympäristössä yksi hitaimmin muuttuvista tekijöistä. Suomen ikäjakama noudattaa yleiseurooppalaista jakaumaa, joka osoittaa että kansamme vanhenee. Suomessa ikääntyvien määrä lisääntyy voimakkaammin kuin missään muussa EU-maassa. Väestön ikääntymisen yhteiskunnalliset vaikutukset näkyvät voimakkaasti työvoiman saatavuudessa ja tuottavuudessa eli bruttokansantuotessa. (Puro 2010; Tilastokeskus, väestöennuste 2009 - 2060.) Kohdeyritys haluaa olla yhtenä palvelun tarjoajana tälle kasvavalle kohderyhmälle - ikääntyville seniorikansalaisille.

Puron (2010) mukaan eliniän pidentyessä lisävuodet eletään useammin terveempänä. Ikäihmiset ovat toimintakykyisiä ja osa heistä on kiinnostuneita jatkamaan työelämässä nykyistä pidempään. Työuran pidentäminen vaatii kuitenkin työkyvyn ylläpitävää toimintaa ja tässä kohdin yrityksemme palveluille syntyy kysyntää. Ihmisarvojen vanhuus, fyysinen - ja psyykkinen jaksaminen ovat nousemassa uuteen arvoon,

sillä eläkkeellä oloajan on ennustettu olevan jopa 25 - 30 vuotta. Kukaan ei halua ”kituuttaa” elämänsä viimeisiä vuosia. Suurten ikäluokkien eläkkeelle siirtymisen myötä Suomeen syntyy suuri joukko kuluttajia, joilla on aikaa, rahaa sekä fyysistä kuntoa harrastaa, matkustaa ja toteuttaa unelmiaan. (ETK - elinaikakerroin). Yritys haluaa olla auttamassa näitä kuluttajia pysymään kunnossa sekä turvaamaan taloudelliset edellytykset hyvään ja kokemusrikkaaseen vanhuuteen.

5.5 Hyvinvointikonsepti palveluliiketoimintana

Toimintaympäristön muutokset, kuten talouden epävarmuustekijät, globalisaatio sekä maailmanlaajuinen vallan uusjako-painopisteen siirtyessä kehittyviin maihin kuten Kiinaan, pakottavat kehittyneet maat keskittymään aloihin, joita ei voida halpatuotantomaissa tuottaa massatuotantona vientiin (CIA The World Factbook). Palveluliiketoiminta kuuluu näihin harvoin aloihin.

Kehittämishanke sai alkunsa havainnoista. Niiden mukaan mikään tarjolla olleista hyvinvointikonsepteistä ei huomionnut asiakkaan kokonaistarpeita. Yleisin puute oli taloudellisen hyvinvoinnin jättäminen huomiotta. Teoreettisesta näkökulmasta kehittämistyön avulla haluttiin selvittää, syntyykö uuden konseptin myötä sellaisia synergia- tai muita etuja, jotka antavat perusteet konseptin toteutukseen. Tarkasteltavana ovat numeeriset muuttujat sekä palvelun keskittymisen vaikutukset - koko paketti yhdestä luukusta.

Palvelu ei ole helposti määriteltävä käsite, sillä jokaista palvelutilannetta voidaan pitää ainutkertaisena tapahtumana, jonka muoto riippuu palveluajankohdasta, palvelu-ryityksestä sekä asiakkaan todellisista tarpeista. Palvelua voidaan pitää tekojen sarjana, jossa palveluja käyttävä asiakas tyydyttää palvelutarpeensa vuorovaikutussuhteessa henkilön tai palvelukäyttöliittymän kanssa. (Grönroos 2009).

Grönroosin (2009:79) mukaan palvelussa on lähes poikkeuksetta kolme ominaispiirrettä:

-palvelut ovat prosesseja ja ne koostuvat toiminnoista tai toimintojen sarjoista eivätkä asioista.

-palvelut kulutetaan ja tuotetaan ainakin jossain määrin samanaikaisesti

-asiakas osallistuu tai vaikuttaa ainakin jossain määrin palvelun tuotantoprosessiin.

Palvelu syntyy asiakkaan ja palvelun tuottajan välisessä vuorovaikutuksessa, jossa asiakas on kosketuksissa, suoraan tai välillisesti palveluyrityksen eri osien kanssa. Palveluiden prosessimaisesta luonteesta johtuen palvelu voi tapahtua pitkän ajan kuluessa, jolloin prosessin selvää alkamis- ja loppumisajankohtaa on vaikea erottaa. Palveluille on ominaista niiden aineettomuus, eikä niitä voida tehdä varastoon. Ostajan ja myyjän välillä vaikuttavat henkilökemia sekä aineettomuudesta johtuva ostajan ja tarjoajan välinen erityinen luottamussuhde. (Grönroos 1990, 29-30.)

Palveluiden tuottaminen ja kuluttaminen yhtä aikaa on riskitekijä, joka vaikuttaa palveluprosessin onnistumiseen. Palvelut tuotetaan ja kulutetaan ainakin osin palveluprosessin aikana ja tästä johtuen myös niiden tuotantoprosessi on osa palvelua. (Grönroos 1990:29-30; 2009: 76-82.) Riippumatta tarkastelunäkökulmasta tai palvelun luonteesta, voidaan palvelun laadun todeta muodostuvan useiden eri osien kokonaisarviointista. Laadun näkökulmasta palvelu voidaan jakaa kahteen pääkategoriaan: tekniseen laatuun ja toiminnalliseen laatuun. Tekninen laatu määrittää mitä asiakas saa ja toiminnallinen laatu määrittää asiakkaan kokemusta palveluprosessista. (Grönroos 1990).

Toiminnallinen laatu eli subjektiivinen kokemus on merkittävä kokonaislaadun osatekijä. Siksi henkilökemia ja vuorovaikutus kokonaisuudessaan myyjän ja asiakkaan välillä muodostavat ratkaisevan osan palvelun laatumielikuvasta. Laadun kokonaisuuteen vaikuttavia tekijöitä on useita ja niiden painotukset laatua arvioidessa vaihtelevat arvioijan oman taustan ja arvomaailman mukaan. Palvelun tulisi aina viime kädessä olla asiakaslähtöisesti suunniteltua, jotta se vastaisi asiakkaiden tarpeeseen. Palvelun saatavuus, helppous ja koko palveluprosessi tulisi laatia tarpeita vastaaviksi myös asiakastyytyvyyteen vaikuttavat seikat huomioiden. (Grönroos 2009: 120 - 121; Kaplan & Norton 2004: 143.) Palvelun laatuun vaikuttavassa arvioinnissa sekä arvioija että arvioinnin näkökulma tekevät yksiselitteisen määrittelyn mahdottomaksi (Hoyer & Hoyer 2001). Hyvinvointikonsepti on laadittu palvelunäkökulma huomioiden ja asiakas tuottaa osan palvelusta ja määrittää palvelun sitä tuottaessaan. Asiakkaan määritellesä itse palvelua vastaa se mitä parhaiten juuri sitä mitä asiakas toivoo palvelun olevan. Tässä kohdassa asiakkaan rooli kuvattiin painottaen yrityksen omaa lajia, ABOa, joka on kattavuudeltaan psykofyysinen kokonaisuus.

5.6 Hyvinvointikonseptin asiakaslähtöisyyden kehittäminen palvelumuotoilun keinoin

Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan asiakkaiden tarpeet, toiveet ja odotukset huomioivaa toimintaa. Asiakaslähtöisyydessä asiakkuudesta tulee yhteistyökumppanuutta. Asiakkaan aktiivisuutta, asiantuntijuutta ja ainutkertaisuutta sekä vastuullisuutta korostetaan. Yrityksen edustajilta ja työntekijöiltä asiakaslähtöinen työskentelytapa edellyttää herkkyyttä ja vastavuoroisuutta. (Sorsa 2002.)

Asiakkaita ja asiakkuutta tarkasteltiin tämän kehittämistyön yhteydessä ja hyvinvointikonseptia luotaessa humanistisen ihmiskäsityksen valossa. Humanistinen ihmiskäsitys hyväksyy yksilön juuri sellaisena kuin hän on - kaikkine hyvine ja huonoine puolineen, kuitenkin painottaen hyviä puolia ja positiivisia asioita elämässä (Ahonen 1992, 151 - 152).

Asiakas- tai käyttäjälähtöisyydellä tarkoitetaan asiakkaan tarpeet ja toiveet huomioivaa toimintakulttuuria palvelutuotannossa (Kumar 2009; Miettinen 2011; Moritz 2005). Asiakkaat osallistuvat tai ovat välillisesti mukana palveluiden kehittämisessä. Käyttäjät ovat Moritzin (2005) mukaan käyttäjäyhteisön jäseniä ja joko asiakkaita (palvelun tai tuotteen loppukäyttäjiä) tai tietyn palvelun tuottamiseen osallistuvaa henkilökuntaa. Palvelumuotoilu eli service design tarkoittaa kaupallisten palveluiden kehittämistä muotoilun menetelmin. Palvelukonseptien- ja prosessien muotoilu on luonteeltaan immateriaalista ja käsitteellistä. Tästä syystä palvelumuotoilua on ollut vaikea ymmärtää perinteisen muotoilun näkökulmasta, jossa tuloksena on fyysisiä tuotteita. Palvelumuotoilun syntyessä on ideana ollut holistinen lähestymistapa palveluiden kehittämiseen. (Miettinen 2011.)

Palvelumuotoiluun liittyvät parhaimmillaan palveluiden kehittämiseen liittyvät analyysit, kehittämiseen liittyvä ennakointi- ja strategiatyö, palveluiden ideointi ja konseptointi, prosessien suunnittelu, palveluympäristöjen suunnittelu, palveluprosesseihin ja -ympäristöihin liittyvä ohjeistus sekä niiden kehittämiseen liittyvä valmennus. Palvelut suunnitellaan parhaalla mahdollisella tavalla käyttäjän tarpeita ja palveluntuottajan liiketaloudellisia tavoitteita vastaaviksi. Muotoiluajattelu antaa mahdollisuuden kehittää luovasti asiakaskeskeisiä, haluttavia ja toteuttamiskelpoisia ratkaisuja palvelutuotannossa. (Moritz 2005.)

Kumar (2009) kehottaa yrityksiä ajattelemaan asiakkaiden kokemusten ympärille rakennettavia innovaatioita systeemeinä, ei pelkästään tuotteina tai hyödykkeinä. Ke-

hittämisprojektin suunnitelmassa yllä mainittu näkyy joustavuutena ja halukkuutena muutoksiin sekä räätälöityihin ratkaisuihin. Osittain asiakas itse määrittää tuotteen tai palvelun yrityksen määrittämissä raameissa. Käyttäjätiedon hyödyntäminen on oleellinen osa palvelumuotoilua. Samanaikaisesti palvelumuotoilussa on kyse liiketoiminnan suunnittelusta. Asiakkaiden piilossa olevienkin tarpeiden ymmärrys mahdollistaa parhaimmillaan radikaalien konseptien luomiseen ja uusien liiketoimintamuotojen syntymisen. Palvelumuotoilulla voidaan nopeuttaa palvelujen kehittämistä sekä parantaa yrityksen tuottavuutta tehostamalla sisäisiä prosesseja ja niiden käytettävyyttä. Asiakkaiden näkökulmasta palvelumuotoilun avulla yritys voi lisätä asiakastytyväisyyttä sekä kasvattaa nykyisten asiakkaiden uskollisuutta sekä suositusten määrää. (Miettinen 2011.) Hyvinvointikonseptin suunnitteluvaiheen tavoitteena oli syventää asiakkuutta ja sen katsotaan onnistuvan vain asiakasta ymmärtämällä ja tarjoamalla asiakkaalle jotain, mikä ylittää odotukset. Tähän tavoitteeseen yritys tähtää jatkossakin kokonaisvaltaisella konseptillaan.

Palvelumuotoilun tehtävänä on kehittää jo olemassa olevia palveluita, luoda kaupallisia uusia palveluita tai palvelustrategioita eli toiminta-ajatukseltaan ymmärrettäviä palvelukokonaisuuksia (Miettinen 2011). Mallinnus ja arvioiva muotoilun tutkimus on palvelukonseptin yhteiskehittelyä asiakkaiden kanssa. Käyttäjät on tärkeä saada mukaan kriittiseen ja luovaan ajatteluun. Mallinnuksessa palvelumuotoilu nähdään jatkuvana prosessioppimisen toimintatapana. Sen avulla palvelua kehitetään edelleen yhdessä asiakkaiden kanssa heidän kokemuksiaan, tarpeitaan, toiveitaan ja visioitaan kuunnellen. l

Kohdeyritys pyrki hyvinvointikonseptin kehittämisvaiheessa selvittämään, mitä palvelulta odotetaan, ketkä palveluita käyttävät ja millaisissa tilanteissa. Palvelumuotoilun mallinnuksessa voidaan hyödyntää esimerkiksi prototyyppejä eli koemalleja (Miettinen 2011). Suunnitteluvaiheessa määriteltiin yrityksen oman lajin (Abo) pilotointi tapahtuvaksi touko-kesäkuussa 2012 tai viimeistään alku syksyllä 2012. Pilotointiin vaikutti yhteistyötahojen aikataulut sekä lajin kehitystyön eteneminen.

Kumarin (2009) ja Moritzin (2005) palvelumuotoilun malleissa on eroja ja yhtäläisyyksiä. Kumar (2009) näkee palvelumuotoilun lähtevän liikkeelle innovaatioaikeesta. Sitä seuraa palvelukontekstin tarkastelu asiakkuuksien, rakenteiden, kilpailijoiden sekä yhteistyökumppaneiden osalta. Yhtä tärkeää on tutustua asiakkaiden niin näkyvien

kuin piilossa olevienkin tarpeiden ja toiveiden olemassaoloon. Näiden tietojen perusteella palvelumuotoilu ja -innovointi etenee tärkeiden ilmiöiden löytämiseen ja oivaltamiseen. Oivallusten muotoilu strukturoidummaksi ideaksi ja konseptin tunnistaminen ovat edellytyksiä prototyypin testaukselle. Testauksesta saatu palaute ohjaavat konseptin arviointia ja sen testaus aidossa ympäristössä auttaa palvelun edelleen muotoilussa. Konseptin arvo käyttäjille ja yrityksille määräytyy prosessin aikana. Viimeisenä vaiheena Kumar (2009) näkee konseptin pysyvämmän toteutuksen ja liiketoimintasuunnitelman laatimisen. Moritzin (2005) palvelumuotoilun malli nojautuu alkuvaiheessa asiakkaiden ymmärtämiseen ja heidän tarpeidensa kartoitukseen. Konseptin luomisen kannalta on tärkeää myös selvittää palvelun liiketaloudelliset mahdollisuudet. Seuraavassa vaiheessa määritellään strateginen suunnanmäärittely, toiminnan kriteerit ja viitekehys sekä analysoidaan mahdollisesti olemassa olevaa konseptin toiminta-alueeseen liittyvää tiedollista ja tutkittua aineistoa. Edellisten vaiheiden synteessin perusteella ”suodatetaan” esiin konseptin kannalta merkittävimmät ideat, joita testataan ja arvioidaan. Testauksen jälkeen konseptin palveluita pyritään aistilistamaan eri aistein mahdollisimman monipuolisesti samoin kuin kuvaamaan prosessina. Moritz (2005) korostaa myös skenaarioiden merkitystä selittämisvaiheessa. Palvelumuotoiluprosessin tuotoksena nähdään syntyneet ratkaisut, niiden prototyypit ja kokeilu uudelleenkehityksineen sekä liiketoimintasuunnitelman laatiminen. Japanilainen termi Kaizen merkitsee jatkuvan parantamisen filosofiaa, jossa vaiheittain uudistetaan ja parannetaan pieniä muuttujia osana päättymätöntä prosessia. Tavoitteena on saavuttaa koko ajan vaativampia suorituksia ja parempia kokonaisuuksia. Viime kädessä muutokset lähtevät asiakkaiden muuttuneista tarpeista, jolloin organisaatioiden, prosessien ja tuotantomenetelmien tulee muuttua ja uudistua toimintaympäristön muuttuessa (Imai, 1986; Sakki 2003.) Yritys katsoo tämän filosofisen ajattelumallin olevan eräänlainen palvelumuotoilun liikkeelle paneva voima ja lähtökohta yrityksen toiminnassa.

Yritys suunnittelee hakevansa palautetta sekä kuuntelevansa asiakkaidensa toiveita aktiivisesti konseptin jatkokehityksessä. Konseptin rakenteet on pyritty muokkaamaan sellaisiksi, että ne joustavat ja mahdollistavat jatkuvan kehittämisen toteuttamisen. Konseptin mukaiseen toimintaan kuuluu myös yhteistyökumppanien toiveiden huomiointi sekä valmius muuttaa omaa toimintamallia tai vaihtaa yhteistyökumppania toiminnan kehittämisen turvaamiseksi.

5.7 Transformatiivinen johtamisteoria osana hyvinvointikonseptia

Transformatiivinen johtamisteoria perustuu vuorovaikutukseen, jossa sisäisen tai ulkoisen asiakkaan antama palaute ohjaa johtamiskäytäntöjä ja niiden kehittämistä. Olennaista on toimintaympäristön muutosten havainnointi, palautteen vastaanottaminen ja johtamisen sopeuttaminen muuttuneeseen toimintaympäristöön ja mahdollisesti muuttuneisiin odotuksiin (Nissinen 2006).

Transformationalisen johtajuuden aikakauden katsotaan alkaneen 1978 kun Burns julkaisi kirjansa *Leadership*. Keskeinen Burnsien teesi oli että kaikki johtajat ovat vallankäyttäjää mutta kaikki vallankäyttäjät eivät ole johtajia. Tällä tarkoitetaan johtajuuden määritelmän rakentuvan yhteisen vision toteuttamista edistävänä toiminnaksi autoritäärisen käskyttämisen sijaan. Transaktionaalinen johtaminen eli vastavuoroisuuteen perustuva toiminta työntekijä tekee mitä käsketään ja saa siitä vastikkeen esimerkiksi palkkaa. Työntekijän henkilökohtaisilla tavoitteilla tai tarpeilla ei ole merkitystä johtamisen näkökulmasta. Pääasia on että johtamisella saadaan aikaan haluttu tulos. Transformationalisessa johtamisessa lähtökohtana on tunnistaa työntekijän tarpeet ja henkilökohtaiset tavoitteet. Johtajan tehtävä on tukea työntekijää kasvamaan ja kehittymään ihmisenä. Työntekijä saa työstään enemmän irti ja on sitoutuneempi esimiestään sekä työyhteisöään kohtaan. (Nissinen, 2006.)

Vesa Nissinen (2006) kulkee laatimassaan syväjohtamisen-mallissa Burnsien viitoittamaa tietä. Ero näiden kahden herran tuotosten välillä on se että Burns loi teorian ja Nissinen loi mallin, jolla teoriaa voidaan jalkauttaa käytännön johtamiseen. Nissinen (2006) kuvaa teoksessaan syväjohtaminen malliaan erinomaisen kuvaavasti piirroksella jossa kuilun yli on rakennettu silta. Kuilun eri puolilla ovat teoria ja käytäntö. Silta kuvaa syväjohtamisen mallia, joka mahdollistaa kulkemisen kuilun toiselle puolelle. Silta on jo rakennettu, mutta päästäkseen toiselle puolelle on liikuttava. Liike kuvaa Nissisen (2006) luomassa mallissa johtajan ajattelussa tapahtuvaa liikettä ja muutosta, joka konkretisoituu toiminnan muutoksena tulevaisuuden johtamistilanteissa. Syväjohtamisen mallissa on henkilökohtaisen kehittymisen oppeja haettu myös tunneälystä kertovista teoksistaan kuuluisan Daniel Golemanin (2000) ajatuksista. Tältä osin mallissa on keskitytty ympäristön havainnointiin, itsetuntemukseen, sosiaalisuuteen, empatiataitoihin sekä vuorovaikutustaitoihin.

Taulukko 3. Erinomaisen johtamiskäyttäytymisen tärkeimpiä piirteitä (Nissinen 2006).

Luottamuksen rakentaminen - tasapuolisuus ja oikeudenmukaisuus - rehellisyys - pitää sanansa ja lupauksensa - osaa tehdä päätöksiä - toimii johdonmukaisesti - kantaa vastuunsa	Inspiroiva tapa motivoida > hahmottaa kokonaisuuden > selkeät, haastavat tavoitteet > laittaa itsensä likoon, on innostunut > osaa kannustaa ja palkita > huumorin käyttö > pyrkii löytämään positiiviset seikat
Älyllinen stimulointi + jakaa vastuuta + antaa tilaa ja toimintavapautta + ei jätä yksin, ”sparraa” + palaute toimii kahteen suuntaan + myöntää omat virheensä	Yksilöllinen kohtaaminen < on aidosti kiinnostunut ihmisistä < osaa kuunnella < on helposti lähestyttävä < pitää huolta alaisistaan < tuntee alaisensa < hyväksyy ihmisten erilaisuuden

Taulukossa kuvatut asiat ovat niitä, joita johtamisesta ja johtajasta pitäisi löytyä ideaalitulanteessa. Taulukossa kiteytyy syväjohtamisen mallin perimmäinen päämäärä. Syväjohtamisen malli on työkalu johtajana ja ihmisenä kehittymiselle. Tätä kehittymistä seurataan kymmenen eri ulottuvuuden avulla. Nämä ulottuvuudet ovat: ammattitaito, luottamuksen rakentaminen, inspiroiva tapa motivoida, älyllinen stimulointi, ihmisen yksilöllinen kohtaaminen, kontrolloiva johtaminen, passiivinen johtaminen, tyytyväisyys, tehokkuus ja yrittämisen halu. Näitä kaikkia ulottuvuuksia seurataan ja analysoidaan jokaisella palautekierroksella. Palautetta antavat sekä alaiset että esimiehet ja palautteen purku tapahtuu avoimesti. Kehittyminen on yksilöllistä ja vaatii sisäistä palautetta eli itsetutkiskelua ulkoisen palautteen lisäksi. Muutos alkaa ajattelun muuttumisella ja se edellyttää saadun palautteen hyväksymistä. (Nissinen 2006.) Syväjohtamisen malli (Nissinen 2006) vastaa yrityksessä olevaan tarpeeseen johtamisen kehittämiseksi. Yhdessä palvelumuotoilun kanssa se luo edellytykset kilpailuetuun ja mahdollisiin innovaatioihin

6. Kokonaisvaltaisen hyvinvointikonseptin kehittämistyön lähtökohdat

Toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää hyvinvointikonseptia projektina. Projektin sisällä on useampi tehtävä. Kaiken toiminnan tavoitteena oli laatia hyvinvointikonsepti kohdeyritykselle. Tarkoituksena oli asiakaslähtöisesti ja palvelumuotoilun keinoin kerätä palautekyselyillä asiakkaiden kokemuksia kohdeyrityksen nykyisistä toimintamalleista sekä toiveita mahdollisista kehittämiskohteista. Hyvinvointikonseptin kehittämisen taustalla on kohdeyrityksen kasvuhakuisuus, yrityksessä olevan potentiaalin tiedostaminen sekä toimintaympäristössä tapahtuvat muutokset jotka luovat uuden markkinan. Tavoitteena oli laatia kokonaisvaltainen hyvinvointikonsepti, jota voidaan pienillä muokkauksilla soveltaa kaiken ikäisille, kokeisille ja vaativuudeltaan joustavaksi. Kaikki sai alkunsa havainnoista joita tehtiin päivittäisessä toiminnassa.

7. Pohdinta

Tarkastelen opinnäytetyötä kokonaisuutena salapoliisimetodin näkökulmasta (Suomala ym. 2005, Paavola 1998, Thagard 2000) ja aloitan tarkastelun tuloksista sekä niiden syntyyn johtaneesta projektista. Esille nostamani syväjohtaminen (Nissinen 2006) edellyttää jatkuvaa peilaamista eli omien toimien tarkastelua kriittisesti omasta toimesta ja palautteena muilta. Opinnäytetyön aikana on palautetta ja opastusta tullut yrityksen henkilöstöltä, opiskelijatovereilta lähiopetuspäivinä sekä ohjaavalta yliopettajalta. Kaikella palautteella on ollut vaikutusta siihen, miten projekti eteni niin aikataulun kuin suunnan suhteen.

Tieteenfilosofiaan ja tutkimukselliseen perinteeseen on totuttu liittämään sekä induktivistinen että hypoteettis-deduktiivinen malli teoreettisen ajattelun taustalla. Teoriaa luodaan todellisuudesta kerättyä tutkimusaineistoa analysoimalla ja käsitteellistämällä. Hypoteettis-deduktiivinen kaava perustuu erilaisten hypoteesien testaukselle. (Eskola 1981.) Tässä opinnäytetyössä on käytetty perinteisen hypoteettis-deduktiivisen mallin sijasta salapoliisimetodologiaa. Hintikan & Hintikan (1983) mukaan uuden tiedon tuottaminen voi tapahtua myös kyseistä metodologiaa käyttäen. Loogisen päättelyn prosessiin voidaan yhdistää myös prosessin aikana saatua lisäinformaatiota (Suomala ym. 2005; Hintikka & Hintikka 1983).

Suomala ym. (2005) tarkastelevat salapoliisimetodologiaa innovaatiotutkimuksen strategiana. Luovassa innovaatioprosessissa hyödynnetään sekä sisäisiä että ulkoisia resursseja. Yksilöt toimivat sekä rationaalisen ajattelun että emotioidensa suunta-

sesti. Total Wellness -hyvinvointikonseptin luomisessa yhdistyivät sekä looginen ajatteluprosessi että tunnepitoiset elementit kohdeyrityksen toimijoiden ja asiakkaiden näkökulmasta. Ajatteluprosessiin liittyy aina vuorovaikutus ympäröivän todellisuuden ja sosiaalisten verkostojen kanssa (Suomala ym. 2005). Hyvinvointikonseptia kehitettäessä kiinnitettiin tietoisesti ja aktiivisesti huomiota hyvinvointia käsitteleviin lehdistärtikkeleihin, uutisointiin, ohjelmiin, keskusteluihin ihmisten kanssa sekä omien ajatusten reflektointiin.

Total Wellness -hyvinvointikonseptia on tässä opinnäytetyössä tarkasteltu jo toteutuneena. Stevensin ja Burleyn (1997) mukaan taloudellisen innovaation tutkiminen tulee aloittaa innovaatiosta, joka on havaittu eli jo toteutuneesta innovaatiosta. Tarkoituksena on selvittää innovaation syntyyn johtaneet seikat ja tapahtumat sekä haastatella henkilöitä, jotka ovat olleet osallisina innovaation syntyyn. Opinnäytetyössä on pyritty noudattelemaan taloudellisen innovaation tutkimisen ”kaavaa” edellä mainitulla tavalla. Opinnäytetyöraportti on kirjoitettu lopusta alkuun auki kerien, siten, että lukijan olisi mahdollista seurata innovaation eli konseptin luomista lopputuloksesta sen alkulähteille tai -ideoihin.

Hyvinvointikonseptin syntyyn vaikuttivat uteliaisuus mahdollisuudesta yhdistää kolme irrallista ja erillistä hyvinvoinnin osa-aluetta toisiinsa. Thagard (1999) pitää tällaista lähtökohtaa perustana uuden innovaation syntymiselle. Yhtenäisen hyvinvointikonseptin luomiseen vaikuttivat useat elementit, joiden välillä vallitsee keskinäinen suhde. Erilaiset, ensisilmäyksellä erilaiset osa-alueet hyvinvointiin liittyen voitiin mielekkäällä tavalla yhdistää toisiaan täydentäviksi moduuleiksi, joko yksin tai yhdessä käytettäviksi (Thagard 2000).

Innovoinnissa on kyse siitä, mitä päättelyn ja lisäkysymysten avulla muodostunutta informaatiota käytetään ja minkä tiedon, havainnon tai muun seikan innovaattori katsoo vievän kohti tavoitetta. Tästä syystä opinnäytetyöprosessin aikana tietoa kerättiin erilaisista epätyypillisemmistäkin lähteistä tietoa hyvinvointiin laaja-alaisesti liittyen. Kokemus- ja käyttäjätietoa kerättiin suusanallisesti yhteistyökumppaneilta sekä pienimuotoisin kyselyin olemassa olevilta asiakkailta (Thagard 2000).

Salapoliisimetodin käytöllä pyrittiin tässä opinnäytetyössä kuvaamaan abduktiivinen päättelyketju, joka paljastaa konseptin luomisen aikana tapahtuneet päätelmät sekä koko idean alkulähde (Thagard 2000). Tässä opinnäytetyössä salapoliisimetodi näkyy

todellisuuden ja nykytilanteen tulkintoina, esille tuotuina tosiasioina ja esiin nostettuina havaintoina sekä näistä muodostuneesta kokonaiskuvasta, joka on ohjannut toimintaa. Metodina salapoliisimetodi on mielenkiintoinen ja toimiva mutta samalla aikaa vievä ja työläs. Haasteelliseksi sen tekee poikkeava tarkastelu tapa eli koko ajatusketjun kääntäminen lopputuloksesta auki kerien alkuperäiseen ideaan. Mielenkiintoinen se on siksi, että sen kautta aukeaa myös muut ajatuspolut eli ne joita ei jostain syystä valittu ja niistä saattaa löytyä seuraavan innovaation siemen.

Kaikkia projektin tavoitteita ei saavutettu siinä muodossa kuin aluksi oli tavoitteeksi asetettu. Osittain tavoitteiden muuttuminen johtui ulkoisista tekijöistä kuten yhteistyökumppanin toiveesta. Yhteistyökumppanin kanssa käytyjen palaverien pohjalta kyettiin parhaat käytettävissä olevat resurssit valjastamaan yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi ja niin tuloksena syntyi etuseteli, joka on graafiselta suunnittelultaan ja toteutukseltaan parempi kuin mihin olisimme omin voimin pystyneet.

Opinnäytetyn projektissa oli kolme osatehtävää, joista yllä mainittu etuseteli oli yksi niistä. Toisena osatehtävänä oli tapahtumatoiminnan vahvistaminen. Tämä osio toteutettiin yhteistyössä kahden Laurean opiskelijan kanssa. Heidät otettiin aktiivisesti mukaan suunnittelutyöhön, heidän kehittämis ehdotuksensa ja palautteensa otettiin vastaan ja sen pohjalta muokattiin tapahtumaa ja toteutettiin asiakaskyselyjä. Opiskelijoiden sitoutumista projektiin kuvaa hyvin se, että he saapuivat tapahtumiin jotka pidettiin sunnuntai päivisin ja kestivät kaikkiaan noin kuusi (6) tuntia.

Tapahtumatoiminnasta opiskelijat saivat opintopisteitä ja sitä taustaa vasten voisi kuvitella kyseessä olevan transaktionaalisen johtamisen (Nissinen 2006). Into tekemiseen ja aito halu oppia tapahtuman järjestämistä paistoi opiskelijoiden silmistä. Kuvaavaa sitoutumiselle on myös se että he tekivät paljon ylimääräistä työtä tapahtuman eteen eli sellaista mistä ei heille kertynyt opintopisteitä eivätkä he saaneet palkkaa tai muuta vaihdon välinettä. Tuloksena kohdeyritys sai kyselyn kautta varmuutta siitä, että asiat ovat juuri niin hyvin kuin ne näyttävät olevan. Tapahtumatoiminta vahvistui ja tältä osin projektissa asetettu tavoite saavutettiin.

Opinnäytetyön projektin kolmas osatehtävä oli pilotoida ABO. Tämä onnistui pienryhmässä ja kyselyssä saatujen palautteiden pohjalta lajia on muokattu palautteen antajien toivomaan suuntaan. Pilottiryhmäläiset antoivat pilotti tilanteessa myös suoraa palautetta, joista päällimmäisenä oli irti pääseminen arkisista ajatuksista. Tä-

mä koettiin positiivisena yllätyksenä. Saatu palaute vahvisti lajin menetelmän toimivuuden, eikä sitä siltä osin ole muutettu. Tavoitteena ollut projektin osakokonaisuus saavutettiin ja tuloksena oli esityskelpoinen, edelleenkehiteltävä laji.

Tulokset olivat odotetun kaltaisia ja runsaampi palaute ei olisi merkittävästi muuttanut saavutettua kokonaisuutta. Syväjohtamisen malli on onnistunut teoreettisen mallin valinta, koska tulosten valossa voidaan todeta toimintaympäristön muuttuvan koko ajan. Syväjohtamisen mallissa kantavana ajatuksena on elinikäisen oppimisen teema sekä halu ottaa vastaan palautetta ja muuttaa omaa toimintaa palautteen mukaan. (Nissinen 2006.)

Opinnäytetyön tulokset viittaavat pilotin ja tapahtumien yhteydessä toteutettujen kyselyiden mukaan siihen, että kysyntää fyysisen hyvinvoinnin ja psyykkisen hyvinvoinnin osa-alueille on riittävästi ja tarve on aitoa. Tätä päätelmää tukevat myös tilastokeskuksen raportit (Tilastokeskus 2012) kotitalouksien kasvaneesta rahankäytöstä hyvinvointipalveluihin.

Edellä mainittujen kyselyiden tulokset antavat osviittaa myös siitä, että suunta on oikea ja tavoitetaso on saavutettu. Tämä päätelmä nojaa osin myös suullisesti saatuun palautteeseen. Suoraa vastausta siihen, millä tavalla hyvinvointikonseptia pitäisi kehittää, ei opinnäytetyön aikana saatu, mutta on selvää, että asiakaslähtöisyys ja aktiivisempi palautteen pyytäminen sekä suoranaiset kehitysehdotukset asiakkailta ovat entistä suuremmassa roolissa.

7.1 Henkilökohtaisen kehityksen ja kehittämistarpeiden analysointi

Kahlatessani läpi kaikkea sitä materiaalia, jota olen opiskellut tätä opinnäytetyötä tehdessäni, en voi kuin todeta että tieto lisää tuskaa. Huomaan ymmärtäväni miten vähän ymmärrän, vaikka ymmärränkin paljon. Olennainen kysymys tässä vaiheessa on olenko oppinut? Omat valmiuteni yrittäjänä ovat kehittyneet ja tämä nyt luotu hyvinvointikonsepti on osoitus tapahtuneesta oppimisesta. Ensin oli ajatus, joka jalostettiin projektiksi ja siitä muodostui toiminnallinen opinnäytetyö. Matkan varrella opettelin fyysisen hyvinvoinnin osatekijöitä. Psyykkisen puolen osalta täydensin jo olemassa olevaa osaamistani, taloudellisen hyvinvoinnin ajatusmaailmaa opiskelin ja sovitin sitä kotimaisen kuluttajan tajuntaan helposti menevään muotoon. Opettelin

tekemään musiikkia tietokoneella ja kyseistä musiikkia on jo soitettu julkisesti Savoy-teatterissa. Todettakoon silti, että opiskeltavaa sillä saralla on vielä runsaasti.

Tarkastellessani henkilökohtaisia esimiestaitojani sekä sitä miten toimin johtamistilanteissa havaitsin toimivani hyvin pitkälti syväjohtamisen mallin mukaan (Nissinen 2006). Vahvuuksiani ovat palautteen vastaanottaminen, itseni likoon laittaminen sekä alaisten älyllinen haastaminen. Kehitettävää minulla on aktiivisessa palautteen pyytämisessä sekä mielekkäiden motivointikeinojen keksimisessä ja eritoten sellaisten motivointikeinojen keksimisessä jotka eivät mene transaktionaalisen johtamisen puolelle vaan palkintona työstä olisi joku ei-materiaalinen asia.

7.2 Liiketoiminnan ja oman yrittäjyyden jatkokehittäminen

Kohdeyrityksen liiketoimintaa kehitetään edelleen asiakaspalautteiden pohjalta. Ensimmäiset asiakaskyselyt ovat jo yrityksen facebook -ryhmässä ja ne koskevat kevään tanssitunteja. Asiakkaat saavat äänestää mieluisimmat tanssit kevään ohjelmistoon. Kurssit rakennetaan näiden palautteiden pohjalta. Syväjohtamisen (Nissinen 2006) ajatusmaailma on jo rantautunut yrityksen rakenteisiin ja muutos on alkanut.

Liiketoiminta hyvinvointikonseptin osalta etenee seuraavaksi suojaustoimiin, joilla suojataan tuotemerkki sekä patentoidaan lajin apuvälineet. Myynti ja kasvu voidaan aloittaa todenteolla vasta suojaustoimien jälkeen. Konseptille haetaan jalansijaa ensin kotimaasta ja sitten Euroopan markkinoilta. Yrityksen liiketoimintaa jatkojalostetaan ja ohjataan tulevaisuudessa enemmän asiakaspalautteiden pohjalta ja palautetta pyydetään selvästi nykyistä enemmän. Jo käyttöön otettu kanta-asiakasohjelma antaa loistavan mahdollisuuden palautteiden pyytämiseen ja toiminnan kehittämiseen.

Oman yrittäjyyden kehittäminen keskittyy johtamisen oppien parempaan sisäistämiseen sekä näiden oppien jalkauttamiseen päivittäisissä johtamistilanteissa. pyydän alaisiltani enemmän palautetta ja käsittelen nuo palautteet avoimesti. Oppiminen on elämän mittainen tie.

Lähteet

- www.afondo.fi. Luettu 3.5.2013.
- www.aikuistenunikoulu.fi. Luettu 3.5.2013.
- www.alexandria.fi. Luettu 3.5.2013.
- Ahonen H.1992. Vuorovaikutus auttamisen välineenä.
- Ala-Ruona E.2007. Alkuarvio kliinisenä käytäntönä psyykkisesti oireilevien asiakkaiden musiikkiterapiassa. Strategioita, menetelmiä ja apukeinoja. Väitöskirja. Jyväskylän yliopistopaino. Jyväskylä.
- Allardt, E. 1976. Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. WSOY: Juva.
- Bonnet M.H., Berry R.B. & Arand D.L.1991. Metabolism during normal, fragmented and recory sleep. Journal of Appl. fysiol. 71, 1112-1118.
- CIA The World Factbook, luettu 5.12.2011.
<https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/ch.html>
- www.danskebank.fi. Luettu 3.5.2013.
- Featherstone M. & Hepworth M. 2007. Images of aging. Birren J. E. (toim.) Encyclopedia of gerontology, 735-742. Elsevier Amsterdam.
- www.finlandia.fi. Luettu 3.5.2013.
- www.4event.fi. Luettu 3.5.2013.
- www.elixia.fi. Luettu 3.5.2013.
- Eskola A. 1981. Sosiologian tutkimusmenetelmät 1. WSOY. Juva 4. painos, s. 9-10, 16, 124-128, 147-153, 164-172)
- ETK, luettu 5.12.2011.
<http://www.etk.fi/fi/service/elinaikakerroin/256/elinaikakerroin>
- Everard, K.M. 1999. The relationship between reasons for activity and older adult well-being. The Journal of Applied Gerontology 18, 325-340.
- Frey, B. & Stutzer, A. 2002. "Happiness and Economics". Princeton University Press.
- Goleman D. 2000. Tunneäly työelämässä.
- Grönroos C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. WSOY. Juva.
- Grönroos. 1990. Service management and marketing. Lexington. Lexington Book.
- Hintikka J. & Hintikka M.B. 1983. Sherlock Homes confronts modern logic: toward a theory of information-seeking through questioning Teoksessa Eco U. & Sebeok T.A. (toim.) The sign of three: Dupin, Holmes, Peirce, s. 154-169. Indiana University Press. Bloomington and Indianapolis.

- Hintikka J. 1998. What is abduction? The fundamental problem of contemporary epistemology. Transactions of the Charles S. Peirce Society: A Quarterly Journal in American Philosophy, 34(3), 503-533.
- Hirvikorpi, H. 2006. Professori Puttonen; Puuttuva osa on säästettävä itse. Henki-Sammon liite 2 kauppalehdessä, V. Puttosen haastattelu, s 4-5.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13., osin uudistettu laitos. Helsinki. Tammi.
- Hirvonen T. & Mangelaja E. 2005. Miksi tutkia onnellisuutta maassa, jossa kahdeksan kymmenestä ilmoittaa olevansa onnellisia? Tieteessä tapahtuu 5, s. 5-12.
- Hornstein, S. 2006. The Individual: A Coming Thing? Sales and Marketing Management, vol.158, nro 6.
- Hoyer, R.W. & Hoyer, B.K.Y. 2001. What is quality? Quality Progress, 34 (7).
- Hytti H. 2010. Ikääntynyt nainen mediassa. Pro gradu-tutkielma Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä.
- Härmä M. & Sallinen M. 2000. Univaje terveysriskinä. Duodecim.
- Imai, M. 1986. The key to Japans competitive success. McGraw-Hill:London.
- Johansson, E. 2004. Job Satisfaction in Finland: Some results from European Community Household Panel 1996-2001. ETLA, keskusteluaiheita no. 958.
- Juholin E. 2009. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. Sivut 217-228. WS Bookwell Oy. Porvoo.
- Kangasniemi, T. 2011. Velaksi eläminen jo maan tapa. Länsiväylä 10.8.2011, s. 11.
- Kaplan, R.S. & Norton, D.P. 2004. Strategy maps. Converting intangible assets into tangible outcomes. Harward Business School Publishing corporation.
- Karttunen, R. 2010. Keski-ikäisten ikäkokemus, ihanneikä ja hyvinvointi. Pro gradu-tutkielma, Psykologian laitos, Jyväskylän yliopisto.
- Kauppinen, T., Hanhela, R., Kandolin, I., Karjalainen A., Kasvio, A., Perkiö-Mäkelä, M., Priha, E., Toikkanen, J., Viluksela, M. 2009. Työ ja terveys Suomessa 2009.
- Kettunen, S. 2009. Onnistu projektissa. Helsinki: WSOY. Kivistö, S.; Kallio, E. ja Turunen G. 2008. Työ, henkinen hyvinvointi ja mielenterveys. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2008:33.
- Kivistö S., Kallio E. ja Turunen G. 2008. Työ, henkinen hyvinvointi ja mielenterveys. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2008:33.
- Kontturi K. 2012. Väestön ikääntyminen on tuulesta temmattu. Mielipidekirjoitus 19.2.2012, s. C7, Helsingin sanomat.
- Kourdi, J. 2009. Business strategy a guide to taking your business forward. Profile books Ltd. 2009.
- Kumar, V. 2009. A process for practicing design innovation. Journal of Business Strategy 30 (2/3). 91-100.

- www.ladyline.fi. Luettu 3.5.2013.
- Lampinen, P. 2004. Fyysinen aktiivisuus, harrastustoiminta ja liikkumiskyky iäkkäiden ihmisten psyykkisen hyvinvoinnin edustajina. 65-84-vuotiaiden jyvaskyläläisten 8-vuotisseuruututkimus. terveystieteiden laitos, Jyväskylän yliopisto. Jyväskylän yliopistopaino.
- Lehtonen, K. (1986). Musiikki psyykkisen työskentelyn edistäjänä. Turun yliopiston julkaisuja, C 56.
- Leppämäki, S. 2007. Liikunta ja depressio. Säännöllinen liikunta lievittää masennuksen oireita. Duodecim 123, 629-630.
- Litwin, H. 2000. Activity, social network and well-being: An empirical examination. Canadian Journal of Aging 19, 343-362.
- Liukkonen M. 2012. Treenaa itsesi onnelliseksi. Vartti 2.5.2012, s. 14.
- Mattila, P. 2007. Johdettu muutos. Avaimet organisaation hallittuun uudistumiseen. Talentum Media: Helsinki.
- Menec, V.H. 2003. The relation between everyday activities and succesfull aging: A 6-year longitudinal study. Journal of Gerontology: Social Science 58B,74-82.
- Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu. Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologiainfo TEKNOVA.
- Moritz, S. 2005. Service Design. Practical access to an evolving field. KIS. http://stefan-moritz.com/welcome/Service_Design_files/Practical%20Access%20to%20Service%20Design.pdf
- www.move.fi. Luettu 3.5.2013.
- Nikula P. 2009. Miksi liikunta on POP? Luettu osoitteessa: <http://www.digipaper.fi/vip/26201/index.php?pgnumb=19>).
- Nissinen, V. 2006. Syväjohtaminen.
- www.nordea.fi. Luettu 3.5.2013.
- Opetushallitus, Etälukio, 2012. [http://www2.edu.fi/yrittajyyssvayla/?page=214\(29.2.2012\)](http://www2.edu.fi/yrittajyyssvayla/?page=214(29.2.2012))
- Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2010. Hyvinvointipalvelujen kysyntä kasvaa. www.minedu.fi/etusivu/arkisto/2010/0909/hyvinvointipalvelut.html. Luettu 24.9.2012.
- Paavola S. 1998. C.S. Peircen salapoliisimetodologian ja merkkiteorian relevanssi yhteiskuntatieteelle. Sosiologia 4, 300-310.
- Partonen T. 2005. Mielenterveyshäiriöt. Teoksessa Vuori I., Taimela S. & Kujala U. (toim.) Liikuntalääketiede, 508-512. Helsinki. Kustannus Oy Duodecim.

- Pelin, R. 2009. Projektihallinnan käsikirja. Helsinki: Projektijohtaminen Oy Risto Pelin.
- Peltoniemi, A. 2005. Työllisten työkyky vuonna 2004. Pellervon taloudellisen tutkimuslaitoksen raportteja no. 193.
- Prahalad C.K. & Ramaswamy W. 2004. Co-creation experiences: The next practice in value creation. *Journal of interactive marketing*. 18 (3), 5-14.
- Puro, K. 2010. Ikääntymisen haasteet yhteiskunnalle. Duodecim.
- Raitasalo R. & Maaniemi K. 2011. Masennus ajoi ennätysmäärän varhaiseläkkeelle. *Taloussanom* 28.3.2011.
- Rajavaara, M. 2008. Unohdettu ihminen? Asiakslähtöisyys kuntoutuksen kehittämisessä. *Kuntoutus* 2, 43 - 47.
- Rantalainen, J. 2006. Työntekijöiden eläkepäivät turvattu. *Henki-Sammon liite 2 kauppalehdessä*, s. 12-13.
- Rantamaa P. 1999. Ikääntyvät naiset ja kulutus. Teoksessa kangas I. & Nikander P. (toim.) *Naiset ja ikääntyminen*, 106-120. Gaudeamus, Tampere.
- Russel, B. 1967. Länsimaisen filosofian historia I. WSOY.
- Rimpelä A. 2005. Nuorten terveys. Duodecim.
- Riihola K. 2012. Käänteisestä asuntolainasta suurten ikäluokkien hitti. *Länsiväylä*
- Ruuska, K. 2006. Terveystenhuollon projektinhallinta: mallit, työkalut, ihmiset. Helsinki: Talentum.
- Saarinen E. 1985. Länsimaisen filosofian historia huipulta huipulle Sokrateesta Marxiin. WSOY.
- Sakki, J. 2003. Tilaus-toimitusketjun hallinta - Logistinen B-to-B-prosessi. Hakapaino Oy.
- www.sats.fi. Luettu 3.5.2013.
- www.seb.fi. Luettu 3.5.2013.
- Snowden N. 2011. Mieli lepää Keralan vesillä. *Metro-lehti* 18.8., s. 9.
- Sorsa M. 2002. Asiakslähtöisyys sosiaali- ja terveystaloudessa. Pro gradu. Tampereen yliopisto, hoitotieteen laitos.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2011. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2011:13. Työympäristön ja työhyvinvoinnin linjaukset vuoteen 2020. Juvenes Print - Tampereen yliopistopaino.
- Stevens G.A. & Burley J. 1997. 3000 raw ideas equals one commercial success. *Research technology management* (40) 3, 16-27.
- Storbacka, K. 1999. Asiakkuudenarvon lähteillä. WSOY: Juva.

- Suokannas M. 2008. Den anonyma seniorkonsumenten identifieras: Om identitetsskandepande prosesser i en marknadsföringskontext. Väitöskirja. Svenska handelshögskola. Edita prima.
- Suomala J., Taatila V., Siltala R. ja Keskinen S. 2005. Salapoliisimetodologia innovaatiotutkimuksen strategisena valintana teoksessa Jokivuori P. (toim.) Sosiaalisen pääoman kentät 359-377.
- Suomen mielenterveysseura. 2009. Raha stressaa nuoria naisia. 23.9.2009.
- Suomen lääkäriliiton tilastoja. 2004. Lääkärikysely.
- Talouselämä, 2008.
<http://www.talouselama.fi/liitetyt/tulorahoitus+on+paras+rahoitus/a2046776>; luettu 28.2.2012
- Tarvainen, V. 2011. Jäykkä äijä venyttelee siinä, missä kissakin. Länsiväylä, viikonvaihe 13-14.8.2011, s.12.
- Telama & Polvi 2005. Liikunnan sosiaalinen merkitys. Teoksessa Vuori I., Taimela S. & Kujala U. (toim.) Liikuntalääketiede, 628-638. Helsinki. Kustannus Oy Duodecim.
- Thagard P. 1999. How scientists explain disease. Princeton. Princeton University Press.
- Thagard P. 2000. Coherence in Thought and Action. The MIT Press. Cambridge.
- Thagard P. & Shelley C.P. 1997. Abductive reasoning: Logic, visual thinking and coherence. Teoksessa Chiara M.L.D (toim.) Logic and scientific methods, 413-427.
- Tilastokeskus, väestöennuste 2009-2060, luettu 5.12.2011.
<http://www.stat.fi/til/vaenn/index.html>
- Tilastokeskus 2012. Kotitalouksien kulutus. Osoitteessa
<http://tilastokeskus.fi/til/ktutk/>, luettu 22.12.2012
- Toiviainen, L. 2011 a. Liikkuminen kannattaa aina. Mehiläinen 2, s. 16-17.
- Toiviainen, L. 2011 b. Hyvänoloinen arki. Mehiläinen 2, s. 18-19.
- Työ ja terveys Suomessa 2009. Työterveyslaitos. Luettu 15.12.2011 osoitteessa
www.vtm.fi
- Valtiovarainministeriö 2013. Kunnan peruspalvelujen valtionosuus. Luettu 3.5.2013.
- Vakimo S. 2001. Paljon kokeva, vähän näkyvä. Tutkimus vanhaa naista koskevista kulttuurisista käsityksistä ja vanhan naisen elämän käytännöistä. Suomalaisen kirjallisuuden seura, Helsinki.
- Vargo S.L., Maglio P.P. & Akaka M. A. 2008. On value and value co-creation: A service systems and service logic perspective. EUROPEAN MANAGEMENT JOURNAL, 26(3)145-152.
- Vehmas, S. 2008. Perusta menestyvä verkkokauppa. WS Bookwell:Porvoo.
- Vilkkä H. & Airaksinen T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä. Tammi
- www.villamandala.fi. Luettu 3.5.2013.

- Vuori I. 2005. Liikunta lapsen ja nuorena. Teoksessa Vuori I., Taimela S, Kujala U. 2005. (toim.). Liikuntalääketiede, s. 639-645. Kustannus Oy Duodecim. Karisto Oy:n kirjapaino, Hämeenlinna.
- Vuori I., Taimela S, Kujala U. 2005. (toim.). Liikuntalääketiede. Kustannus Oy Duodecim. Karisto Oy:n kirjapaino, Hämeenlinna.
- Zeithaml, V. & Bitner, M. J. 2003. Services marketing. McGraw-Hill: New York.
- Zhang Y. B., Harwood J., Williams A., Ylänne-McEven V., Wadleigh P. M. & Thimm C. 2006. The portrayal of older adults in advertising.: a cross-national review, 25, 264, 282. J. Lang Soc. Psychol.
- Virtanen, P. & Wennberg, M. 2005. Prosessijohtaminen julkishallinnossa. Edita: Helsinki.
- Ying F. 2005. Ethical branding and corporate reputation. Corporate communications: An international journal 10 (4) 341-350.
- Ylä-Soininmäki S. 2006. Tuutorin työn kokonaisuuden hallinta. Teoksessa Pekkala A. & Varjonen B. (toim.) Tuutorointi on taitolaji, s. 77-78. Saarijärvi. Saarijärven Offset-paino Oy.

Annathan meille palautetta, kiitos!

Nimi: _____
Puhelinnumero: _____
Sähköpostiosoite: _____

Kuinka onnistunut tapahtuma oli?



Mikä teki tapahtumasta mielekkään?

Hyvät tunnit ja ihavat opet -> kukaan aine.
Hauska porukka.

Missä asioissa olisi vielä kehitettävää?

Seuraavassa tapahtumassa on teemana taloudellinen hyvinvointi.

Mitä toiveita Teillä olisi tähän seuraavaan tapahtumaan?

Kaikki rikastumisneurot on tarpeen ☺

Mistä sait tiedon Tanssi tähtien kanssa -tapahtumasta?

FB!

Kiitos palautteestasi! ☺

Tanssikoulu Talasman seuraava Tanssi tähtien kanssa -tapahtuma pidetään
29.4.2012. Ilmottaudu heti mukaan osoitteessa
talasma.ilmoittautuminen@gmail.com!

Liite 2. Kyselylomake ABO-pilotti

PALAUTELOMAKE

Perustiedot:

Ikä: _____

Mies _____

Nainen _____

Harrastan liikuntaa:

en ollenkaan _____

satunnaisesti _____

säännöllisesti _____

Kokemukseni esittelystä lajista (ympyröi)

1 2 3 4 5

Kokemukseni mielikuva harjoitteista

1 2 3 4 5

Vapaa liikuntaosuus

1 2 3 4 5

Fyysinen rasittavuus

1 2 3 4 5

Kuinka hyvin irrottauduit arkisista ajatuksista

1 2 3 4 5

Mitä muuttaisit tai mitä jäit kaipaamaan?

Mikä oli positiivisinta?

Haluaisitko kokeilla lajia joskus uudelleen?

Kyllä _____

En _____

Mikäli laji olisi tarjolla sinulle sopivalla paikalla ja sopivaan aikaan niin mitä olisit valmis maksamaan yhdestä tunnista? alle 5€ _____ 5-10€ _____ 11-15€ _____ 16-20€ _____ yli 20€ _____

Kenelle laji mielestäsi sopii parhaiten?

KIITOKSET PALAUTTEESTASI!!